نموذج ترخيص

أنا الطالب: أماني عبدالله سالم الشاهين أمنح الجامعة الأردنية و/أو من تفوضه ترخيصاً غير حصري دون مقابل بنشر و/أو استعمال و/أو استغلال و/أو ترجمة و/أو تصوير و/أو إعادة إنتاج بأي طريقة كانت سواء ورقية و/أو الكترونية أو غير ذلك رسالة الماجستير/الدكتوراه المقدمة من قبلي وعنوانها:

أثر عوامل النجاح لبوابة الحكومة الالكترونية على مستوى القبول: اختبار الدور الوسيط لرضا المستخدمين (دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات)

وذلك لغايات البحث العلمي و/أو التبادل مع المؤسسات التعليمية والجامعات و/أو لأي غاية أخرى تراها الجامعة الأردنية مناسبة، وأمنح الجامعة الحق بالترخيص للغير بجميع أو بعض ما رخصته لها.

اسم الطالب: أماني عبدالله سالم الشاهين

التوقيع:

التاريخ:

أثر عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول : اختبار الدور الوسيط لرضا المستخدمين

(دراسة حاله: دائرة ضريبة الدخل والمبيعات)

إعداد

أماني عبدالله سالم الشاهين

المشرف

الدكتور رضا مصطفى البطوش

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

الإدارة العامة

كلية الدراسات العليا

الجامعة الأردنية

تموز/2015

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة بعنوان " أثر عوامل النجاح لبوابة الحكومة الالكترونية على مستوى القبول: اختبار الدور الوسيط لرضا المستخدمين دراسة حالة (دائرة ضريبة الدخل والمبيعات) " وأجيزت بتاريخ 2015/7/22.

أعضاء لجنة المناقشة		التوقيع
الدكتور رضا مصطفى البطوش أستاذ مساعد – تخطيط استراتيجي	– رئيسا	....
الأستاذ الدكتور موسى سلامة اللوزي أستاذ – سلوك تنظيمي وموارد بشرية	– عضوا	....
الدكتور عادل يعقوب الشمايلة أستاذ مساعد – مالية عامة	– عضوا	....
الأستاذ الدكتور أكثم الصرايرة أستاذ – إدارة الأعمال جامعة الزيتونة الأردنية	– عضوا	....

25/08/2015

الإهـــــــــداء

إلى البيت الذي تعلمت منه الشيء الكثير،،، إلى **والدي ووالدتي** اللذان أكرماني بصنيعهم،،، إلى **أشقائي** لحنانهم،،،

إلى من تحمل العناء،،، إلى من تحمل الشقاء،،، إلى من رسم لي دربي بنور وجوده،،، **زوجي**

إلى قرت العين،،، وثمرة الفؤاد،،، إلى من سهرت لأجلهم،،، إلى من عانيت وتحملت لحبهم،،، **أبنائي**

إلى من لم يبقَ في أَبجديتي حرفٌ يملأ إكرامي لهم،،، أحبابي وزملائي،،، من ساعدني،،، وكان بجانبي،،، إلى من كانوا لي عوناً بعد الله على إخراج هذا العمل المتواضع

أهدي رسالتي

أماني عبدالله سالم الشاهين

شكـــــر وتقدير

بدايةً أتقدم بشكري وإمتناني وخضوعي لله – عز وجل - أولاً وآخراً على ما وهبه لي، ميز غيري عني، وميزني بما أكرمني عن غيري،،، لله شكري وإمتناني وخضوعي، أما بعد،،،

تبقى النفوس تبتهج بما أكرمها الله عز وجل، وتبقى الروح تلهف بما تتواجد بها من ألفاظ تقف خاشعة بعد الله لها الأنفس لسطوعها، وجمال صنيعها، ومن أجل ذلك فإنني أتقدم بجزيل شكري وتقديري إلى من ساعدني بإخراج هذا العمل المتواضع ((الدكتور رضا البطوش))، وإلى من أكرموني بموافقتهم لمناقشة هذه الرسالة إستكمالاً للحصول على درجة الماجستير أعضاء لجنة المناقشة الكريمة الأستاذ الدكتور موسى اللوزي والدكتور رضا البطوش، والدكتور عادل الشمايلة، والدكتور أكثم الصرايرة، لكم شكري وامتناني على ما قدمتموه من دعم ومساعدة وملاحظات تثري رسالتي وتزداد بها قيمتها العلمية.

الباحثة

أماني عبدالله سالم الشاهين

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

قائمة الأشكال

اثر عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول : اختبار الدور الوسيط لرضا المستخدمين

(دراسة حاله: دائرة ضريبة الدخل والمبيعات)

إعداد

أماني عبدالله سالم الشاهين

المشرف

الدكتور رضا مصطفى البطوش

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى تمعين النظر في أثر عوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى قبول مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية، مع الأخذ بعين الإعتبار دور رضا مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية كوسيط، وذلك تطبيقاً في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، وكما تتناول الدراسة الحالية أربعة عوامل هامة تتضمنها عوامل النجاح، وهي جودة المعلومات، وجودة النظام، والفعالية، والتأثير الإجتماعي.

ولضمان تحقيق هدف الدراسة، فقد عمدت الدراسة الحالية إلى إستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام أداة الإستبيان كأحد الأداوات العلمية الملائمة لجمع البيانات، وكما تم إستخدام أسلوب العينة العشوائية لتوزيع أداة الدراسة، حيث تم توزيع (196) استبيان، واسترداد ما نسبتة (72.5%) من ما تم توزيعه على العاملين في الدائرة الرئيسية لضريبة الدخل والمبيعات الأردنية.

إستخدمت الدراسة العديد من الأساليب والإختبارات الإحصائية الملائمة، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها أنه يوجد أثر لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية (جودة المعلومات، وجودة النظام، والفعالية، والتأثير الإجتماعي) على مستوى القبول لدى المستخدمين، وكما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية (جودة المعلومات، وجودة النظام، والفعالية، والتأثير الإجتماعي) على مستوى الرضا لدى المستخدمين، وأن هناك أثراً لمستوى رضا

المستخدمين لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى قبولهم لها، وعليه فإنه يوجد أثر للمتغير الوسيط (مستوى رضى المستخدمين) في العلاقة بين عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى القبول لها. وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها ضرورة تشجيع الحكومات على تبني وتطبيق بوابة الحكومة الإلكترونية، وضرورة زيادة فاعلية بوابة الحكومة الإلكترونية وتشجيع المستخدمين على إستخدامها.

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

1-1 المقدمة:

سارعت كافة دول العالم المتقدمة والنامية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتدبير شؤونها العامة وإضفاء الطابع الأمثل على خدماتها، سواءً على مستوى إداراتها المركزية أو اللامركزية، حيث أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات من تقنيات واتصالات لا سيما في القطاعات الحكومية أمراً لا غنى عنه، وكما تُمثل التكنولوجيا الحديثة أداة قيمة لتهيئة هذه القطاعات كبيئة خدمية أكثر مصداقية تخدم اكبر عدد من متلقي الخدمة (عيشاوي، 2010).

كما ساعدت التطورات العالمية في مجال العولمة، وجموحها على ظهور مفهوم الحكومة الالكترونية بديلاً عن الحكومة التقليدية، والتي تسعى بدورها إلى استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بشكل تكاملي فعّال، لتنفيذ أعمالها، وإجراءاتها، وتقديم خدماتها بفاعلية، وكفاءة أكثر على نحو يعيد بناء علاقة الحكومة بالمتعاملين معها، ورافق هذه التطورات زيادة في وعي وإدراك المواطنين، بالإضافة إلى تغيير توجهاتهم وتوقعاتهم نحو الحكومة، الأمر الذي سارع في تبني مشاريع الحكومة الإلكترونية (المجالي، 2010).

تبعاً لذلك، ونظراً لأهمية الدور الذي تلعبه الحكومة الالكترونية في تيسير أداء الخدمات المختلفة التي يحتاجها المواطنون، ودورها في رفع كفاءة الأداء الحكومي وترشيد النفقات الحكومية، في ظل إطار من الشفافية (حسين، 2013)، ورغم الجهود المبذولة في برنامج الحكومة الالكترونية والتي أثبتت نجاحها، فإن الأمر يتطلب بذل المزيد من الجهد لنشر الخدمات الإلكترونية لتصبح في متناول الجميع أصبح ضرورة ملحة، حيث أشارت العديد من الأدبيات العلمية بأن القيمة الكبيرة لثورة المعلومات تعد بمثابة احدى تحديات القرن الحادي والعشرين، الأمر الذي يتطلب الإنتقال إلى الإقتصاد الرقمي (جواد وأبو زيد، 2007).

سارعت بوابة الحكومة الإلكترونية إلى تقديم وتوفير الخدمات لكافة المستخدمين بصورة تتمثل بالكفاءة والفعالية، وبدرجة موضوعية تعكسها الملاءمة والمناسبة، حيث عمدت بوابة الحكومة الإلكترونية إلى رسم الصورة الشاملة المتقدمة للبيئات الحكومية، وكما عمدت ايضاً إلى ترجمة رسالة

هذه الحكومات وتلك إلى صورة تتضمن الشكل الأمثل للخدمات في ظل التقدم المتسارع، وجموح العولمة وحاجياتها (جواد وأبو زيد، 2007).

علاوة على ذلك، أن تبني مشروع الحكومة الإلكترونية يستلزم تغيير في القيادات الادارية وجعلها قيادات متميزة لديها القدرة على الاستجابة لكل التغيرات التي يشهدها العصر، حيث يمثل العنصر البشري ركناً أساسياً في تطبيق الحكومة الالكترونية، لذا يعد تطوير هذا العنصر وتدريبه أمراً ملحاً، وخاصة بعد الثورة المعلوماتية والتوسع في التقنيات الحديثة، وعموماً يمكن الجزم بأن ادخال تقنيات المعلومات والاتصالات هو ثورة حقيقية في الادارة، وذلك لما يحدثه من تغيير في اسلوب العمل الاداري وفعاليته وادائه (Vriens and Achterbergh, 2004).

ختاماً، فإن الحكومة الإلكترونية تتمثل في الإنتقال من العمل التقليدي الى تطبيقات معلوماتية، بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها، مما يساهم في تسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وانجاز الأعمال المُوكلة. عطفاً على ما سبق، تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على رضا موظفي دائرة ضريبة الدخل والمبيعات عن مستوى جودة خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة للمواطن في البيئة الأردنية.

2-1 مشكلة الدراسة:

مع زيادة انتشار استخدام وسائل الإتصال، والمعلومات الإلكترونية، والتطور السريع الشامل لمجال الحكومة الإلكترونية الذي واكب تلك التغيرات والمستجدات سواءً المحلية أو حتى العالمية منها، تعرض القطاع العام الى ضغوط التحول نحو تقديم الخدمات للمواطنين، والأعمال بشكل إلكتروني وبصورة مباشرة، حيث برزت مشكلة الاستيعاب الفكري لمفهوم الحكومة الالكترونية من قبل الموظفين والمواطنين على حد سواء، اضافةً إلى مقاومة التغيير من قبل عامة المستخدمين وذوي الصلة، كما أشارت بعض النتائج إلى أن هناك اختلاف في مدى نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، والأمر الذي قد يعزى إلى التباين في مدى توفر البنية التحتية والموارد البشرية التي تمتلك المهارات للوصول إلى النجاح في تطبيق برامج الحكومة الالكترونية (جواد وأبو زيد، 2007).

إن التحول إلى الحكومة الإلكترونية يتوجب توافر متطلبات أساسية، تبدأ من الدولة بمؤسساتها ودوائرها وموظفيها، وانتهاءً بمتلقي الخدمة، ويتطلب ذلك السعي المستمر للتعرف على الحكومة الالكترونية ومستجداتها كإحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، وكميزة تنافسية

تعكس أهمية تسارع الدول المتقدمة والنامية إلى تبني استراتيجيات الحكومة الإلكترونية، لما لها من اثر في تحسين أداء المنظمات، وتحسين نوعية الخدمات، وتنمية مواردها البشرية والتنظيمية (المجالي ،2010). مع ذلك، يعد رضا المستخدمين وأصحاب المصالح، إضافة إلى مستوى قبولهم لتلك الخدمات المقدمة من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية أحد أهم العوامل الرامية إلى تمتين مفهوم بوابة الحكومية الإلكترونية في البيئات التي تتواجد فيها، وهنا يمكن الإشارة إلى إمكانية تبلور مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل التالي:-

- **ما هو أثر عوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول لدى المستخدمين للخدمات المقدمة نتيجة الرضا في دائرة الدخل والمبيعات؟**

3-1 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الى إلقاء الضوء على عوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية من مختلف جوانبها، وبيان مدى أهميتها وأدوارها في البيئة الأردنية، وبيان ملامح الحكومة الإلكترونية الناجحة وعوامل نجاحها، بالإضافة إلى تمعين النظر في مستوى جودة الخدمات المقدمة من خلالها، ومدى رضا موظفي دائرة ضريبة الدخل والمبيعات عنها، اضافة إلى قبولهم لها. تبعاً لذلك، ركزت الدراسة الحالية على عوامل النجاح التي تخص بمدى جاهزية الدائرة الحكومية، من ناحية المعدات والاجهزة والبنية التحتية، ومن ناحية مدى جاهزية الموظفين لتطبيق الحكومة الالكترونية كعوامل داعمة تتطلع إلى نجاح مفهوم الحكومة الإلكترونية في البيئة الأردنية. ختاماً، يمكن الخلاص إلى إبراز أهداف الدراسة كما يلي:

1. إلقاء الضوء على مفهوم بوابة الحكومة الإلكترونية، وأبرز العوامل المؤثرة عليها، وأبرز العوامل والمحددات التي تحد من كفاءتها.
2. تتناول الدراسة مدى رضا موظفي دائرة ضريبة الدخل والمبيعات عن تطبيق الحكومة الالكترونية في داخل الدائرة، وذلك من خلال النظر في مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة من خلالها، اضافةً إلى مستوى قبولهم لها، حيث يعد العنصر البشري أحد أهم دعائم نجاح إستراتيجية الحكومة الإلكترونية.

3. بيان مستوى رضا وقبول موظفي دائرة ضريب ة الدخل والمبيعات لمستويات الخدمات المقدمة من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية، وبالتالي مد القائمين على تطبيق مفهوم بوابة الحكومية الإلكترونية بالعديد من التوصيات الرامية إلى تمتين عملها، وتحسينه في ظل البيئات المتغيرة باستمرار.

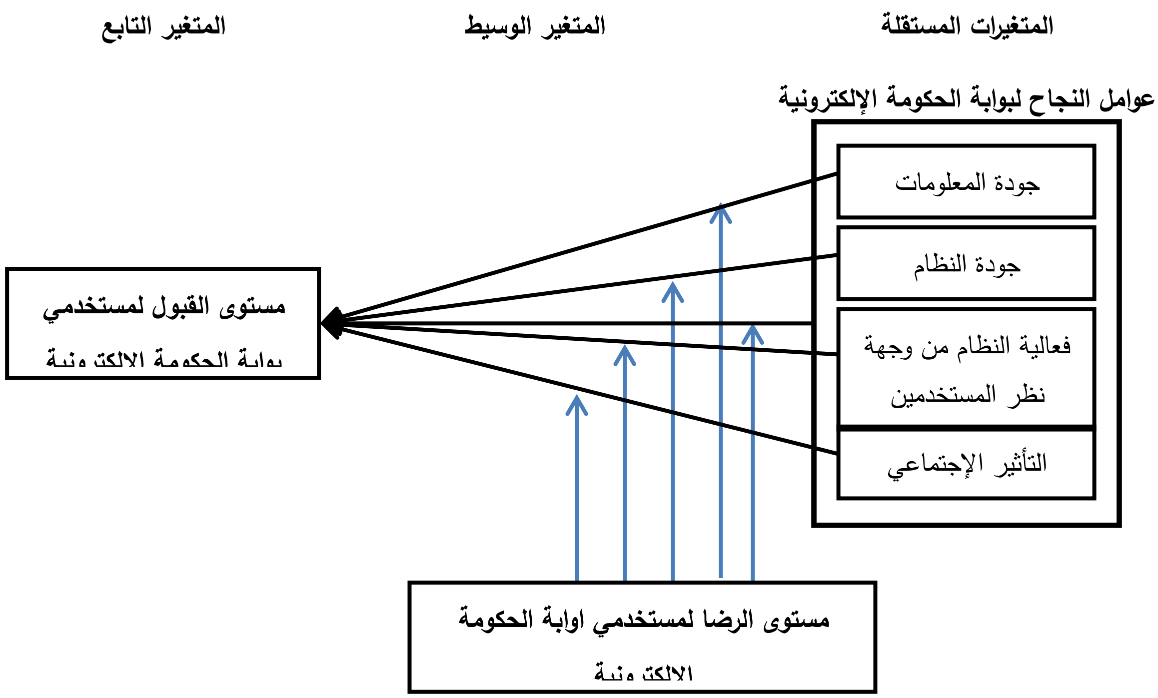
4-1 أهمية الدراسة:

تنظر الدراسة الحالية في مفهوم الحكومة الإلكترونية، وأبرز دعائم تطبيقها، ومدى رضا موظفي دائرة ضريبة الدخل والمبيعات كأحد الدوائر الحكومية والرسمية الهامة في البيئة الأردنية عن الخدمات المقدمة من خلالها، اضافة إلى مدى قبولهم لها نتيجة رضاهم، وكما تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

- تبرز أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعاتها، وتحديداً في ظل الظروف البيئية المتغيرة، حيث أدت تلك التغيرات إلى زيادة تمتين مفهوم العمل الإلكتروني كأحد الآليات التي عملت لا محالة في الحد من مواجهة الأزمات وإدارتها، من خلال استخدام أفضل السبل الرامية إلى مواكبة التغيرات البيئية سواءً المحلية او حتى العالمية وتحديداً ضمن المجال الإلكتروني.
- كما تبرز هذه الدراسة في منهجية تطبيقها، حيث عمدت الدراسة الحالية إلى تمعين النظر في أراء العاملين في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات حول رضاهم وقبولهم للخدمات المقدمة من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية كأحد أهم الدوائر الرسمية التي تعتني بتقديم الخدمات – الخدمات الضريبة وغير الضريبية (كالإستشارات) – الحكومية، والتي تتضمنها خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية.
- ختاماً، فقد برزت أهمية الدراسة الحالية كونها تعد من الدراسات العلمية الأصيلة التي تمتلك أهميتها من مكان تطبيقها وزمانها، حيث استندت الدراسة الحالية إلى التطبيق في البيئة الأردنية كأحد البيئات الناشئة، وتحديداً في ظل الأزمات سواءً الثقافية أو الإجتماعية أو الإقتصادية منها، كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها الأولى في المنطقة – على حد علم الباحثة – التي من خلالها تتطلع إلى التعرف على أثر عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية على مستوى قبول موظفي دائرة الضريبة والدخل للخدمات المقدمة من خلال الحكومة الالكترونية، نتيجة الرضا لديهم.

5-1 أنموذج الدراسة

يتطلع أنموذج الدراسة الحالي إلى تحقيق الهدف من الدراسة، وبالتالي يعرض أنموذج الدراسة التالي تفسير العلاقات المقترحة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع موضوع الدراسة.



6-1 فرضيات الدراسة

تستند الدراسة الحالية على العديد من الفرضيات سواءً الرئيسية أو الفرعية منها لتحقيق الهدف من الدراسة، وبالتالي الإجابة على تساؤل مشكلة الدراسة.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول لدى المستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول لدى المستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H1-1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة معلومات بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

H1-2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

H1-3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفعالية بوابة الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المستخدمين على مستوى القبول لديهم عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

H1-4: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتأثير الإجتماعي لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

H2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا لدى المستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا لدى المستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H2-1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة معلومات بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

H2-2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

H2-3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفعالية بوابة الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المستخدمين على مستوى الرضا لديهم عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

H2-4: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتأثير الإجتماعي لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

H3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى رضا المستخدمين في العلاقة بين عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى القبول لها عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) .

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى رضا المستخدمين في العلاقة بين عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى القبول لها عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) .

7-1 مصطلحات الدراسة:

1. **الحكومة الإلكترونية:** هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر حكومية بذاتها، أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والإتصال عن بعد (غريبي، 2006).
2. **جودة المعلومات:** هي درجة دقة وصلة وعلاقة وتكامل المعلومات على موقع البوابة الإلكترونية، وأن تكون بالشكل النهائي المطلوب من قبل المستخدم (Schaupp et al., 2006).
3. **جودة النظام:** هو درجة سهولة استخدام البوابة الإلكترونية لتحقيق الهدف المنشود، وينطوي هذا البعد على ثلاثة أبعاد فرعية، وهي كما يلي:
   - سرعة الوصول: هي سرعة توافر الموقع عند حاجة المستخدمين له.
   - سهولة الاستخدام: إلى أي مدى يعتبر الموقع جذاب بصرياً، متناسق، ممتع وسهل الإستخدام.
   - سهولة التنقل: مدى سماح الموقع للمستخدم بالتنقل بين المواقع الإلكترونية لإيجاد المعلومات التي يحتاجها (Schaupp et al., 2006).
4. **الفعالية:** مدى تحقيق البوابة الإلكترونية للأهداف التي انشأت من أجلها، من التواصل بين الموظفين في مختلف الدوائر، والسرعة في الإنجاز، والإنصاف والجدارة في التواصل مع المواطنين.
5. **التأثير الاجتماعي:**مدى تحقيق التعاون في التعامل مع البوابة الالكترونية بين الموظفين ومنظمات الأعمال، وبين الموظفين والمواطنين، ومدى مساهمة بوابة الحكومة الإلكترونية في تبادل الرؤى والأفكار بين الزملاء(Thompson and Higgins, 1991).
6. **رضا مستخدمين بوابة الحكومة الإلكترونية:** وتتمثل في مدى رضا مستخدمين بوابة الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية.
7. **قبول مستخدمين بوابة الحكومة الإلكترونية:** وتتمثل في مدى قبول المستخدمين لبوابة الحكومة الإلكترونية، من خلال التعامل مع النظام بحزم وجدية وموضوعية ومرونة تتيح تطوير وتنمية البوابة.

8-1 هيكلية الدراسة:

تعمد الدراسة الحالية إلى تمعين النظر في أثر عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول لدى المستخدمين للخدمات المقدمة، وذلك كدراسة حالة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، حيث تنظر الدراسة في عامل جودة المعلومات، وعامل جودة النظام، وفعالية النظام، بالإضافة إلى عامل التأثير الإجتماعي كعوامل هامة تعكس نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية، وكما تنظر الدراسة ايضاً في رضا مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى قبول مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية للخدمات المقدمة من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية.

بالتالي، تتناول الدراسة الحالية أربعة فصول رئيسية، وكما يلي:

الفصل الأول: من هذه الدراسة الإطار التمهيدي، ويتضمن الهدف من الدراسة وأهميتها، بالإضافة إلى مشكلتها وتساؤلاتها، علاوة على الإفتراضات العلمية التي تنبع من أنموذج الدراسة، وتعريف متغيراتها سواء المستقلة أو التابعة أو حتى الوسيطة منها، حيث لجأت الدراسة الحالية إلى إستخدام عامل رضا مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة كعامل وسيط يتوسط العلاقة أو الأثر لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول لدى المستخدمين للخدمات المقدمة.

الفصل الثاني:من الدراسة الإطار النظري والدراسات السابقة، حيث تعرض الدراسة من خلال هذا الفصل المفاهيم الرئيسية للحكومة الإلكترونية وخدماتها، بالإضافة إلى أهميتها سواءً على الصعيد الشخصي، أو الخدمي، أو الثقافي، أو الإجتماعي، أو حتى الإقتصادي، وكما يتناول هذا الفصل ايضاً أهداف تطبيق بوابة الحكومة الإلكترونية، وسبل تدعيمها، والأسباب الداعية إلى ايجادها، وأثارها على البيئة المحيطة ككل. أما عن قبول ورضا الأفراد عن مستويات الخدمات التي تقدمها بوابة الحكومة الإلكترونية، فتعرض الدراسة من خلال هذا الفصل أبرز العوامل والمؤثرات الهامة والتي يتوقع تأثيرها على رضا وبالتالي قبول المستخدمين للخدمات المقدمة من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية، وتتناول الدراسة ايضاً بعض مناقشات الأدب السابق والذي تناول موضوع الدراسة في مختلف المجالات ذات العلاقة، أو القريبة منها.

الفصل الثالث: للوصول إلى هدف الدراسة، تعرض الدراسة في الفصل الثالث المنهجية الرئيسية للدراسة، وسبل جمع البيانات وأداتها، بالإضافة إلى أساليب تحليل وإختبار بيانات الدراسة للتوصل إلى صحة أو عدم صحة فرضياتها، وبالتالي الخلاص بنتائج الدراسة.

الفصل الرابع:يتناول هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وربطها مع أبرز الدراسات السابقة والتي تناولت موضوع الدراسة، بالإضافة إلى الخلاص بعدة توصيات على الصعيد النظري أو التطبيقي.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل ما تناولته الأدبيات السابقة حول بوابة الحكومة الإلكترونية، ورضا وقبول المستخدمين لها، حيث تعرض المحاور البحثية التالية مفهوم بوابة الحكومة الإلكترونية، ومبادئ تطبيقها، وأهدافها والغاية من إستخدامها، وخدماتها وأهميتها على الصعيد الشخصي والخدمي والإجتماعي والاقتصادي، وسبل تدعيمها والاسباب الداعية إلى ايجادها، وأثارها المترتبة على البيئة المحيطة، وكما تعرض المحاور التالية أبرز العوامل المؤثرة على مستوى قبول المستخدمين لبوابة الحكومة الإلكترونية ورضاهم عن خدماتها، بالإضافة إلى تمعين النظر في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وركائز وجودها.

1-2 مفهوم الحكومة الإلكترونية

لجأت العديد من الحكومات إلى إنشاء الوحدات الحكومية المستقلة التي تعتني بعمل الحكومة الإلكترونية، ليساهم ذلك في رفع مستوى كفاءة وفاعلية ومصداقية وموضوعية المعلومات والخدمات التي توفرها، مما يساهم ايضاً في توطيد علاقة هذه الحكومات مع مواطنيها (القضاه، 2007). ومع ذلك، تعددت مفاهيم الحكومة الإلكترونية، حيث أشار البعض بأنها توفير المعلومات والخدمات الحكومية على المواقع الإلكترونية، وتيسير عملية الإتصالات المتبادلة بين الحكومة والمواطنين، وأشار البعض ايضاً بأنها قدرة الحكومات ومراكز اعمالها على إدارة خدماتها بما ييسر توفيرها للمواطنين بوسائل إلكترونية، وبصورة مفعمة بالسرعة والقدرة العالية والتكاليف والجهد المتدني. وأضاف البعض الأخر بأن الحكومة الإلكترونية هي عملية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات من قبل الجهات الحكومية (الشيشاني، 2004).

ويضيف (عيشاوي، 2010) بان الحكومة الإلكترونية هي جوهرة التحول نحو الإقتصاد الرقمي الهادف إلى إستخدام ميادين تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لربط المؤسسات الحكومية ومراكز أعمالها مع مؤسسات المجتمع المدني ومواطنيها ضمن نسق تكنولوجي وإلكتروني متميز الإستخدامات. ويؤكد عيشاوي (2010) بأن الحكومة الإلكترونية هي عملية تقديم الخدمات والمعلومات التي توفرها الحكومة التقليدية بصورة أنظمة معلوماتية تكنولوجية تتميز بتبادل الوثائق،

وتوفير الوقت والجهد والتكاليف والتعقدات البيروقراطية. وأشار (عباس، 2004) بان الحكومة الإلكترونية "هي النسخة الإفتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية وانظمة المعلومات، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة". ويضيف (عطية، 2012) بأن الحكومة الإلكترونية هي إعادة إبتكار الأعمال والنشاطات والإجراءات الخاصة بالمؤسسات والوحدات والمراكز الحكومية بواسطة أساليب عصرية تكنولوجية، تتيح إمكانية توفير المعلومات والخدمات الحكومية والوصول إليها عن طريق المواقع الإلكترونية (Wong and Welch, 2004).

وعطفاً على ما سبق، يمكن الإستدلال إلى أن الحكومة الإلكترونية هي العملية التي تتجسد في ربط الخدمات والمعلومات التي توفرها وتقدمها المؤسسات والوحدات والمراكز الحكومية مع مؤسسات المجتمع المدني ومواطنيها مع الوسائل التكنولوجية والأنظمة الحاسوبية ضمن الشبكة العنكبوتية، لإدارة التعقدات البيروقراطية.

1-1-2 بوابة الحكومة الإلكترونية (E-government Portal)

قادت التطورات البيئية والتغيرات والمستجدات العصرية إلى ظهور العديد من المفاهيم المواكبة لها، ومن ضمن هذه المفاهيم ما يسمى "بوابة الحكومة الإلكترونية - E-government Portal"، حيث لجأت العديد من الدول سواءً النامية أو المتقدمة منها إلى تبني مثل هذه المفاهيم، وتحديداً مفهوم بوابة الحكومة الإلكترونية كإستجابة جوهرية لتلك التغيرات والمستجدات البيئية وتحديداً ما يتعلق بالعولمة وجموحها، وكما عمدت الحكومات بالإضافة إلى الجهات المحلية في هذه الدول إلى التواصل مع البيئات المحيطة بها من خلال توفير المعلومات وإنجاز المعاملات وعرضها بصيغة إلكترونية تحت مظلة الشبكة العنكبوتية لتتيح من خلالها فرصاً للتواصل والاتصال بصورة بعيدة عن الإجراءات البيروقراطية العقيمة.

إزداد حماس الحكومات والجهات المحلية نحو تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية، نظراً للمعتقد القائم بأن العامل التكنولوجي من أحد أهم العوامل التي بمقدورها تبديل النظرة السلبية تجاه الحكومات، ومما يزيد من الثقة بهذه الحكومات، حيث يتسبب العامل التكنولوجي في تجدد الأمل والإهتمام بان تصبح الحكومات أكثر تمعيناً وإهتماماً بالمواطنين، وكما إزداد حماس الحكومات وسعيها نحو تبني المفهوم الإلكتروني للحكومة نظراً للمعتقد الشائع بأن العامل الإلكتروني هو وسيلة هامة لتحسين

الأداء الحكومي، حيث يساهم العامل التكنولوجي والإلكتروني في زيادة فاعلية الخدمات المقدمة من قبل الحكومات تجاه المواطنين، وزيادة كفاءتها، وكما أنها تيسر وتسهل عملية الحصول على الخدمات الحكومية بصوره تتسم بتوفير الوقت والجهد، وتتيح كذلك هذه الخدمات وتلك لأعداد أكبر من المواطنين سواءً كانوا مقيمين أو غير مقيمين، مما يزيد بذلك ايضاً درجة الثقة والمصداقية في قدرة الحكومات على توفير ما يحتاجه المواطنين والحصول على المعلومات بصورة أكثر مصداقية (أبوزيد و حجازي، 2007).

دأبت الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق التنمية الإقتصادية في بعض البلدان، بالإضافة إلى التخفيف من الأعباء في الميزانية العمومية فيها، وكما ساهمت الحكومة الإلكترونية في رفع كفاءة الأداء للمنظمات والوحدات والمراكز الحكومية، مما ساهم بذلك في تغيير صورة وشكل الأعمال الحكومية ونشاطاتها بصورة مفعمة بالكفاءة والمرونة والمصداقية العالية بالرغم من تضمنها للعديد من الصراعات المحفوفة بالمخاطر، مثل إهدار الموارد والفشل في توفير المعلومات الهامة وذات المصداقية والمفيدة مما يؤدي إلى عدم رضاء وقبول المواطنين والمستخدمين لها. وبالتالي، تتطلب عملية تبني وتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية الاستيعاب والفهم المسبق في مكوناتها ومبرراتها وأهدافها والعوامل المؤثرة عليها لمحاولة التقليل من تلك الصراعات، بل وإدارتها وتحويلها إلى فرص تعمل من خلالها على تحويل هذه الصراعات لمحفزات للعمل الجاد والهادف نحو تحقيق الأهداف المرجوة.

مع ذلك، تعرض المباحث الفرعية التالية مفهوم الحكومة الإلكترونية، وأهميتها، متطلباتها، الأثار المترتبة على تبنيها وتطبيقها، مراحل تطبيقها، العوامل الداعية إلى تبنيها، ومميزات ومعوقات تطبيقها.

2-1-2 أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية

أصبح عامل تكنولوجيا المعلومات والإتصالات أحد أهم العوامل والمرتكزات العصرية لمواجهة التغيرات البيئية والمستجدات المعاصرة، حيث برز مفهوم الحكومة الإلكترونية وتبنيها في البيئات النامية وحتى المتقدمة، وكما أصبح العامل التكنولوجي أحد المحفزات الجادة نحو تحقيق الأداء العالي، وضمان الكفاءة والفعالية للخدمات الحكومية (Jones, 2007)، وبالتالي يمكن أن تبرز أهمية تبني البيئات النامية والمتقدمة للحكومة الإلكترونية من خلال ما يلي: (عطية، 2012)

1. تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تفعيل الأداء غير الروتيني، وبالتالي ما يترتب عليه من إنجاز المهام بصورة مفعمة بالسرعة والكفاءة والدقة والموضوعية والتكلفة القليلة.
2. تقليل الأعباء الوظيفية مما يساهم في إستغلال الوقت في إنجاز الوظائف الإدارية الإستراتيجية، ورسم السياسات العامة مما يسهم في رفع الكفاءات وضمان فعالية الإدارة العليا في المؤسسات الحكومية والوحدات والمراكز التابعة لها.
3. تفعيل الولاء تجاه المؤسسات الحكومية من قبل العاملين، وذلك من خلال إفساح المجال امام هاؤلاء العاملين بالإطلاع على المعلومات بصورة سهلة ومرنة، وبالتالي مشاركتهم في عملية صنع القرارات.
4. تحقيق الميزة التنافسية سواءً للمؤسسات الحكومية ومراكز ووحدات اعمالها، أو للمستخدمين، حيث يدفع عامل الميزة التنافسية كافة الأطراف نحو إستخدام وتبني أساليب تكنولوجيا المعلومات والإتصالات.
5. تحفيز المؤسسات الحكومية والوحدات والمراكز التابعة لها نحو التطوير والبحث العلمي والتدريب، مما يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية فيها.
6. تطوير البيئة التنظيمية الحكومية مما ينعكس بذلك على البيئة التنظيمية للعمل، وتطوير وتفعيل العملية الإدارية، كنتيجة لتوجيه الثقافة التنظيمية والتوجهات الإدارية نحو إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
7. زيادة الفعالية التنظيمية نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية، وذلك من خلال نشر ثقافة نقل المعرفة والتعلم واستخدام الأساليب التكنولوجية، وبالتالي تحسين عملية إتخاذ القرارات وتحسينها وضمان كفاءتها نحو تحقيق الأهداف المرجوة منها، وزيادة فعالية الإتصالات بين المؤسسات الحكومية ووحداتها ومراكز اعمالها والمستخدمين للخدمات والمعلومات التي توفرها.
8. ضمان البقاء والاستمرارية والتنمية، حيث تساهم الحكومة الإلكترونية في تمعين النظر لدور العامل التكنولوجي في مواكبة التطورات المعاصرة، وبالتالي العمل نحو إدارتها، مما يساهم في ضمان بقاء المستخدمين في البيئات التي تتواجد فيها، واستمرارية نشاطاتها، بل وضمان تنمية وتطوير مساهماتها.
9. ضمان الإستغلال الامثل للموارد لتوليد وتوفير المخرجات المطلوبة بصورة مفعمة بالحيوية والتكلفة المتدنية في المؤسسات الحكومية والوحدات والمراكز التابعة لها، من خلال أتمتة

العمليات والأنشطة الخاصة بها، مما يساهم ايضاً في تحسين نوعية المعلومات والخدمات التي توفرها للمستخدمين.

علاوة على ذلك، يمكن الخلاص بالقول بأنه تبرز أهمية الحكومة الإلكترونية في مؤسسات المجتمع المدني من خلال مساهماتها بمثابة تغذية عكسية، وأداة مراجعة لأداء العاملين الذين يعملون مع وسائل الحكومة الإلكترونية، ومدى قدرة هذه المؤسسات على إنجاز المهام والواجبات بدقة وسرعة واتقان وبصورة تتمركز نحو الإبداع والابتكار، في ظل التعاون والمرونة، وبالتالي القدرة على إنجاز الأهداف والمهام المرجوة.

2-1-3 أهداف تطبيق الحكومة الإلكترونية

تنظر الحكومات سواءً كانت في الدول النامية أو حتى المتقدمة في تطبيق وتبني مفهوم الحكومة الإلكترونية للعديد من الأهداف، وأهمها ما يلي: (السلمي، 2002)

- ترشيد القرارات التي ترتبط بالعمل الحكومي ومؤسساتها، والتقليل من الإجراءات البيروقراطية المعقدة في المؤسسات الحكومية ووحداتها ومراكز اعمالها عند توفير وتقديم المعلومات والخدمات للمستخدمين، وذلك من خلال تنظيم العمل الإداري داخل المؤسسات الحكومية، وزيادة وعي وتأهيل الكادر البشري فيها، وتزويد وربط المؤسسات والوحدات والمراكز الحكومية بالتقنيات التكنولوجية الحديثة.
- تخفيف القيود المعقدة على إجراءات المؤسسات والوحدات ومراكز الأعمال الحكومية، والتقليل من الرزم الورقية لإنجاز المهام والواجبات، وبالتالي تخفيف الأعباء على المستخدمين، وتخفيض الجهد والوقت والتكاليف لإنجاز المعاملات.
- تبسيط الإجراءات الحكومية عند توفير وتقديم المعلومات والخدمات للمستخدمين، مما يساهم في تسهيل مهمة إيصال هذه المعلومات والخدمات للمستخدمين، بل توفير المعلومات والخدمات الضرورية والملاءمة للمستخدمين.
- تدعيم عامل الشفافية والموضوعية والمصداقية في توفير المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية للمستخدمين.

ويضيف (عيشاوي، 2010) بان محصلة تلك الأهداف هو في زيادة دقة المعلومات والخدمات التي توفرها المؤسسات الحكومية ووحداتها ومراكز أعمالها، بالإضافة إلى الدقة في استغلال الموارد

المتاحة وضمان الإستخدام الأمثل لها، من خلال تقليص الإجراءات الإدارية، وتوفير وتقليص الوقت والجهد والتكاليف في توفير المعلومات والخدمات الحكومية للمستخدمين، مما يساهم بذلك في رفع كفاءة الأداء في مختلف المؤسسات الحكومية ووحدات ومراكز أعمالها، وهذا يتطابق مع ما جاء به (عباس، 2004). ويضيف (الكندري، 2005) ايضاً بان تحسين مستوى المعلومات والخدمات التي توفرها المؤسسات الحكومية والجهات التابعة لها هي من أبرز اهداف الحكومة الإلكترونية، وكما يؤكد (عبد الوهاب، 2008) بأن تمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا، وزيدة كفاءة المؤسسات الحكومية والجهات التابعة لها هي من أبرز أهداف الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها، ويضيف (محمود، 2006) ايضاً أن إنشاء بيئة عمل أفضل في المؤسسات والوحدات ومراكز العمل الحكومية، بالإضافة إلى تحسين واجهة التواصل بين المؤسسات الحكومية والجهات التابعة لها والمواطنين هو من ضمن أبرز اهداف تطبيقات الحكومة الالكترونية.

وبالتالي، يمكن الخلاص بالقول بأنه تتلخص أهداف الحكومة الإلكترونية وتطبيقها في استخدام الأساليب التكنولوجية والالكترونية وشبكات الإتصالات لتسهيل نقل المعلومات وتوفير الخدمات الحكومية للمستخدمين، سواءً كان ذلك داخل البيئة التنظيمية داخل المؤسسات والوحدات والمراكز الحكومية، أو خارج البيئة التنظيمية للمؤسسات والوحدات والمراكز الحكومية كتوفير المعلومات والخدمات من خلال الاساليب التكنولوجية والالكترونية للمواطنين (West, 2004)، مما يساهم في تسريع عمليات إنجاز المعاملات والأعمال الحكومية وتقليل عملية الاعتماد على المراسلين لنقل وتبادل المعلومات الحكومية، وكما يساهم ذلك ايضاً في توفير عامل الأمن والسرية والحماية الفائقة للمعلومات الحكومية.

2-1-4 متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

تلعب تطبيقات انظمة المعلومات والإتصالات دوراً محورياً في دعم إدارة الجودة الشاملة من خلال بناء العلاقة التشاركية بين الموردين والمزودين، والرقابة الوقائية والرقابة اللاحقة، والعمل بروح الفريق، وتناقل المعلومات بين المؤسسات والدوائر ومراكز العمل، وتحسين تصميم العمليات وتعزيز المهارات (Dewhurst et al., 2003)، وبالنظر إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية فيمكن الخلاص بالقول بأن الحكومة الإلكترونية تهدف إلى تعزيز العلاقة بين المؤسسات والدوائر ومراكز

العمل الحكومية المختلفة من جهة، وبين مؤسسات المجتمع المدني والمواطنين من جهه اخرى، بهدف تقديم وتوفير المعلومات والخدمات بكفاءة وفاعلية (أبو زيد وحجازي، 2007).

ويشير (أبو زيد، 2006) في دراسته والتي هدفت إلى تمعين النظر في توفر متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية وإمكانية التطبيق في أبعادها المستقبلية، وذلك تطبيقاً على المؤسسات العامة الأردنية، بأن هناك أثر لتطبيق الحكومة الالكترونية وتوفر متطلبات نجاحها في جودة الخدمات التي توفرها المؤسسات العامة الأردنية، حيث يضيف (الغماس، 2006) بأن استخدام البرمجيات والاجهزة ونظم المعلومات الإدارية وقواعد البيانات الإلكترونية، بالإضافة إلى ملاءمة البرامج الحاسوبية المستخدمة وعامل التدريب والتأهيل هي من أبرز المقومات الأساسية والمتطلبات المعيارية لتطبيق الحكومة الألكترونية والتي ترتبط بجودة الخدمات المتوفرة من قبل المؤسسات العامة الحكومية.

ويؤكد كذلك (الحنيطي، 2005) بان توفر التكنولوجيا وتداول المعلومات، وتوفر الشريك المساند والإهتمام بالجمهور (المواطنين)، وتوفر القوانين والتعليمات والأنظمة هي من أبرز الدعائم الرئيسية والتي تعد بمثابة متطلبات تطبيق للحكومة الالكترونية والتي تؤثر ايضاً على جودة ونوعية الخدمات الحكومية المقدمة. ويضيف (بدران، 2004) بان توفر وتهيئة بنية تحتية قوية للسرية والأمن المعلوماتي هي من أبرز المتطلبات الرئيسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ويتطابق هذا مع ما أكده (Baum and DiMaio, 2000). وكما أشار (West, 2004; Norris and Moon, 2005) كذلك بان توفر قواعد بيانات، ووجود شبكة إتصالات داخلية وربطها مع شبكة الاتصالات الخارجية لربط المؤسسات والدوائر ومراكز العمل الحكومية مع شركائها هي من أبرز الدعائم والمتطلبات الرئيسة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

علاوة على ذلك، تشير دراسة (الرزي، 2012) إلى انه تتلخص متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية بالعديد من المقومات، وأبرزها كما يلي:-

1. توفر البنى التحتية، والاستراتيجات المناسبة والكفيلة ببناء المجتمعات المحلية.
2. توفر النظم الإلكترونية لتقديم المعلومات والخدمات للمستفيدين منها.
3. القدرة على حل المشاكل الواقعية للبيئة الإلكترونية.

4. توفر مبدأ الخصوصية والأمان، بالإضافة إلى إمكانية الكشف عن التجاوزات في إستخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية.
5. توفر التشريعات والتعليمات المنظمة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.
6. توفر التنسيق فيما بين المؤسسات والدوائر والمراكز الحكومية وبين الجهات المستفيدة من خدماتها ومعلوماتها.

ويضيف (عيشاوي، 2010) بأن إستكمال البنية التحتية للإتصالات هي المتطلب الأول والمركزي لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وكما أضاف (زكي، 2009) ايضاً بان توفر مبدأ الشفافية وإدارة اكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية وهي من ضمن أهم المرتكزات لتطبيق ونجاح الحكومة الإلكترونية. وبالرغم مما سبق، يشير (ياسين، 2010) بانه يمكن الخلاص بالقول بأن الإدارة الإلكترونية والتي تتضمن الحكومة الإلكترونية تتطلب أربعة أساسيات رئيسة لتطبيقها، وهي الأجهزة الإلكترونية، البرامج الإلكترونية، الانظمة الإلكترونية، والموارد البشرية، وكما أن هناك مستلزمات بمثابة متطلبات لنجاح مشروعات الحكومة الإلكترونية بشكل عام، وهي كما يلي:

- تطوير استراتيجية تنمية معلوماتية تعتني بإقتصاد المعلومات والمعرفة.
- إعادة هيكلة البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات الإتصالات.
- مواكبة الفرص التي تنبثق عن اقتصاد المعرفة من خلال الإبتكار والإبداع.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- وضع خطط عمل منظمة ومتسقة لتقليص الفجوة التكنولوجية مع العالم الخارجي.

ختاماً، يمكن الإستدلال إلى أن هناك العديد من المتطلبات الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، والتي تتلخص في متطلبات مادية وتكنولوجية وتدريب وتأهيل وتشريعية وإدارية والتي تعكس قدرة نجاح الحكومة الإلكترونية على تحقيق أهدافها، وبذلك يتطلب من الحكومات أن تراعي مستوى تحقيق هذه المتطلبات وتلك لضمان الكفاءة والفاعلية في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

5-1-2 مميزات تطبيق الحكومة الإلكترونية

برز مفهوم الحكومة الإلكترونية كأحد المفاهيم الذي يحمل في طياته العديد من المميزات والإيجابيات والإيحاءات الإيجابية، سواءً على مستوى الفرد المواطن أو الموظف أو المستخدم أو على

مستوى المجتمع ككل (HO and Ni, 2004)، حيث ساهمت وتميزت عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في تسريع إنجاز المعاملات في الدوائر والوحدات ومراكز الأعمال الحكومية، وذلك من خلال دورها في توفير الوقت على مستهلكي الخدمات العامة للحصول على الخدمات الحكومية بصورة تحكمها النزاهة والشفافية في الأداء والسرعة الفائقة للإنجاز (Vriens and Achterbergh, 2004). كما ساهمت وتميزت ايضاً الحكومة الإلكترونية وتطبيقها بالمؤسسات العامة في زيادة إتقان خدماتها، حيث أشارت الأدبيات السابقة بأن هناك أحد أهم المميزات التي تحملها التكنولوجيا واستخداماتها في منظمات الأعمال بشكل عام وهو الدقة في الإنتاج والأداء، وبالتالي تسهيل عملية المراقبة المباشرة على الأداء (جواد وأبو زيد، 2007).

عملت الحكومة الإلكترونية نحو تبسيط الإجراءات الحكومية، وكما تعتبر الحكومة الإلكترونية أحد الأدوية الشافية من البيروقراطية التي تعاني منها أغلب الحكومات ومؤسساتها ودوائرها ومراكزها التقليدية، حيث ساهمت في تقليل الأعمال والنشاطات الروتينية (الكندري، 2005). كما تميز العامل التكنولوجي في المؤسسات الحكومية العامة بشكل عام في قدرته الهائلة على خفض التكاليف وتحقيق الكفاءة في الأداء العام، حيث أدى استخدام العامل التكنولوجي في تقليل عدد القائمين على إنجاز المهام، والهدر في الموارد الورقية، مما يساهم لا محالة في قتل العامل الروتيني وبالتالي تحقيق رضا الموظفين فيها (زكي، 2009).

علاوة على ذلك، يعد إتاحة المعلومات كافة حول الأنشطة والقوانين والتعليمات واللوائح الحكومية أحد المميزات والإيجابيات التي ساهمت في تحقيق الشفافية الحكومية عند تطبيق الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال مقاومة السلوكيات السلبية مثل الرشوة، وسوء المعاملة، والتقليل من سلطة المكاتب لصالح سلطة الحكومة (الرزي، 2012). كما يؤكد (الرفاعي، 2009) أن الحكومة الإلكترونية هي بمثابة مدخل إستراتيجي لتحقيق الكفاءة الحكومية من خلال دعم وتمتين الأداء الحكومي وضمان النزاهة في الأداء.

بهذا يمكن الإستدلال إلى وجود العديد من المميزات والإيجابيات سواءً على مستوى الفرد أو حتى المجتمع ككل، وكما يمكن الإستدلال ايضاً إلى رؤى الحكومة الإلكترونية من خلال أبعادها سواءً السياسية (تحقيق الرضا العام حول الخدمات الحكومية)، أو الاقتصادية (تخفيض التكاليف)، أو الإجتماعية (تسهيل عملية تقديم الخدمات الإلكترونية وسرعة انجازها)، أو حتى الثقافية (كزيادة

وتطوير العامل التكنولوجي) مما يبين من خلالها الأدوار الإيجابية التي يلعبها تطبيق واستخدامات الحكومة الإلكترونية في البيئات ككل.

6-1-2 سلبيات تطبيق الحكومة الإلكترونية

على الرغم من العديد من المميزات والأدوار الإيجابية التي تلعبها وتساهم بها عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في البيئات ككل، الا أن هناك العديد من السلبيات التي يراها الباحثون من جراء تطبيق هذه الخاصية في المجتمعات التي تتواجد فيها، حيث يشير (الكيلاني، 2005) إلى أن هذه السلبيات تتلخص بما يلي:

1. **البطالة**: حيث تساهم عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في التقليل من العنصر البشري والوظيفي في المؤسسات والدوائر ومراكز الأعمال الحكومية، مما يزيد من إحتمالية البطالة في المجتمعات التي تتواجد فيها، وكما يؤكد الباحث (الكيلاني، 2005) أن استخدام وتطبيق الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى استخدام والإحتفاظ بنسبة (20%) فقط من الطاقة العمالية المتاحة في الجهات التي تستخدمها أو التي تقدمها.
2. **الأمن والسلامة المعلوماتية**: تعد ثورة المعلومات والاتصالات أحد أهم العوامل التي ساهمت لا محالة في استخدام وتطبيق الحكومة الإلكترونية، الا أن عامل السرية في المعلومات والحفاظ عليها يعد الشغل الشاغل لهذه الجهات التي تستخدمها وتطبقها، مما يستدعي ذلك ضرورة الأخذ بالحسبان إمكانية إختراق عامل السرية والعبث بالمعلومات التي تحتويها تلك المواقع الداعمة لمفهوم الحكومة الإلكترونية (اللوزي، 2010).
3. **الخصوصية**: حيث يعد عامل الخصوصية ايضاً أحد أهم الأمور خطورة والتي تؤثر على تطبيق واستخدام الحكومة الإلكترونية، وكما تهدد هذه الخاصية مستقبل العديد من الأفراد وقد يعرض مستخدميها ايضاً للعديد من المشاكل التي يجب اخذها بالحسبان من قبل هؤلاء الذين يعملون على تطبيق الحكومة الإلكترونية وبوابتها العامة في المؤسسات والدوائر ومراكز الأعمال الحكومية.
4. **التفكك الإجتماعي**: حيث تساهم عملية تطبيق واستخدام الحكومة الإلكترونية في التقليل من الإتصال المباشر بين مقدمي الخدمات الحكومية والمستفيدين منها.

5. **اقتصار استخدام الحكومة الإلكترونية على فئة محددة:** حيث من الممكن أن تقتصر إستخدامات الحكومة الإلكترونية على فئة محددة من الفئات القادرة والواعية بإستخدام التكنولوجيا المعلوماتية، الأمر الذي يضعف استخدامات خدمات الحكومة الإلكترونية للفئات الأخرى في المجتمعات التي تتواجد فيها.

وبالتالي، تتطلب هذه السلبيات من معدي ومطبقي ومستخدمي الحكومة الإلكترونية الوعي الكامل حول هذه العوامل، والعمل نحو حلها وتحويلها إلى فرص تستطيع من خلالها الحكومة الإلكترونية إثبات رؤيتها المستقبلية بصورة حيادية وشفافة.

2-1-7 العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية

تعد الحكومة الإلكترونية إستجابة جوهرية للتغيرات والمستجدات العصرية، حيث عمدت الحكومة الإلكترونية إلى تمتين العامل الإقتصادي والإجتماعي والثقافي في المجتمعات ومنظمات الاعمال في ظل تلك العوامل التي تتطلب ذلك، وكما سعت الحكومات المتعاقبة إلى تمتين مستوى النهوض والتنمية من خلال تبنيها لأفضل الممارسات الهادفة نحو تحقيق النهوض والتنمية المستدامة (العزام، 2001). كما تعددت العوامل التي أثرت وما زالت على تطبيق واستخدام الحكومة الإلكترونية، حيث يشير (العزام، 2001) في دراسته الهادفة إلى تمعين النظر في إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية أن العامل التكنولوجي والقوى العاملة والتشريع القانوني هي من أبرز تلك العوامل والتي أثرت وما زالت على تطبيق وإستخدام الحكومة الإلكترونية، ويضيف (الشوا، 2004) بأن نقص المعلومات بالخدمات الحكومية هي من أبرز العوامل التي دعت إلى ضرورة تبني وتطبيق الحكومة الإلكترونية، وكما يضيف الباحث بأن مدى استخدام الشبكة العنكبوتية، والعامل المادي والتدريب للكادر البشري ورؤى التخطيط الإستراتيجي هي من ضمن أبرز تلك العوامل التي أثرت وما زالت على تطبيق وإستخدام الحكومة الإلكترونية. كما شدد (Kovačić, 2005) أن هناك أثر لعامل تكنولوجيا المعلومات بشكل عام وعامل الثقافة الوطنية على جاهزية وتطبيق وإستخدام الحكومة الإلكترونية في الدول، وكما ان هناك فروقات بين جاهزية الدول وتطبيق الحكومة الإلكترونية تعزى لإستخداماتها للادوات التكنولوجية الحديثة.

يؤكد (الرومي، 2006) أن وعي مديري الإدارة العليا بمفهوم الحكومة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها هو من أبرز العوامل التي تؤثر على تطبيق واستخدام الحكومة الإلكترونية، ويضيف أن عامل البنية التحتية هو العامل الرئيسي لتطبيق الحكومة الإلكترونية، من خلال توفر العامل المادي، والتكنولوجي، والقوة العاملة والتدريب المناسب لهم، والخبرة والمعرفة والمهارة. يضيف (الكبيسي، 2008) أن النظم الإدارية وضعف الوعي العام بأهمية ومميزات تطبيق الحكومة الإلكترونية، وعدم وجود هياكل تنظيمية واضحة لكافة نشاطات المؤسسات والدوائر والمراكز الحكومية، ونقص التأهيل العلمي والتدريبي للموظفين في تلك المؤسسات والدوائر والمراكز هي من أبرز العوامل ايضاً التي تؤثر على تطبيق واستخدام الحكومة الإلكترونية. كما خلص (Detlor, Hupfer and Ruhi, 2010) أن الشراكات التعاونية والإدارة السليمة في المؤسسات الحكومية والقوية والواعدة وعامل التنمية الفعال للنظام السائد في البلدان وعوامل التسويق والتمويل السليمة المستدامة هي من العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول المتقدمة.

نظر (الذنيبات، 2008) في العوامل المؤثرة في التطبيق الناجح للحكومة الإلكترونية في الأردن، وخلص بان توفر مستوى مقبول من الجاهزية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، والفوائد المدركة من التطبيق، وتوفر مستوى عال من الكفاءة والفعالية لدى الموظفين، بالإضافة إلى العامل المالي، التكنولوجي، والعامل التشريعي هي من ضمن أبرز العوامل التي تؤثر على تطبيق الحكومة الإلكترونية ونجاحها (Abuali, Alawneh and Mohammad, 2010). ويركز (الرفاعي، 2009) ايضاً على هذه العوامل ويضيف بان المخاطر الجوهرية في حال عدم إدراك المخططين والمستخدمين لها هي من العوامل المؤثرة على نجاح الحكومة الإلكترونية. كما يؤكد (اللوزي، 2010) أن السياسات التنظيمية، والبنية التحتية بشكل عام، والوعي الإجتماعي والإداري هي من العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية.

كما يضيف (Chen, 2003) ايضاً أن عامل تكنولوجيا المعلومات يعد من أبرز العوامل المؤثرة على إدارة شبكات الحكومة الإلكترونية وتطبيقها، ويؤكد (Gil-García and Pardo, 2005) أن العوامل الإدارية الداعمة وقدرتها على مواجهة المعيقات لتطبيق الحكومة الإلكترونية هي من العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية. ويضيف (Al-Shafi and Weerakkody, 2009) أن نظرية القبول الموحد لإستخدام الحكومة الإلكترونية هو من أبرز العوامل المؤثرة على تبني خدمات الحكومة الإلكترونية وتطبيقها.

ختاماً، يمكن الإستدلال مما سبق بأن هناك العديد من المؤثرات المؤثرة على تطبيق واستخدام وتبني الحكومة الإلكترونية، الا ان ما يلفت النظر من هذه العوامل هو إمكانية ادارتها ومحاولة تحويلها إلى فرص لدعم عملية تبني الحكومة الإلكترونية من خلال التركيز على الوعي الإداري للقائمين على تصميم وتطبيق الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى إدارة السياسة الإستراتيجية.

8-1-2 أبعاد نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية

تعتمد عملية نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية وبوابتها على العديد من العوامل والأبعاد والمؤشرات الهامة والتي تؤثر لا محالة على ثقة وشفافية ونزاهة الخدمات الحكومية التي توفرها الحكومة الإلكترونية للمستخدمين، حيث يشير (Schaupp et al., 2006) أن هناك أربعة أبعاد هامة يمثل نجاحها نجاح برنامج الحكومة الإلكترونية وبوابتها، وهي:

أولاً: جودة المعلومات.

تتمثل جودة المعلومات بدرجة الدقة والصلة والعلاقة والتكامل بالمعلومات التي تحتويها بوابة الحكومة الإلكترونية، وكما أن جودة المعلومات هي مدى ارتباط تلك المعلومات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية مع حاجيات ورغبات وتطلعات المستخدمين. كما يشير (النوايسة، 2009) إلى أن جودة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية وفي ظل إستخدام التكنولوجيا تعد من ضمن أبرز العوامل المؤثرة في السلوك الإبداعي، وكما تعد ايضاً جودة المعلومات وخصائصها أحد أهم العوامل المؤثرة في الإعتمادية والإستجابة من قبل المستفيدين منها. ويضيف (Zeithaml and Bintner, 2003) أن جودة المعلومات ترتكز على عدة ممارسات لتحقيق رضا العملاء والمستفيدين منها، وهي تحديد إحتياجات العملاء والمستفيدين من المعلومات، وتوفير عامل الإتصال الجيد، ومتابعة ما يسمى بالتغذية العكسية حول خدمة المعلومات لإحتياجات العملاء والمستفيدين للتعرف على مقدار رضاهم عنها، والعمل كذلك على تشجيع العملاء والمستفيدين على المصارحة والمشاركة بالأفكار الهادفة إلى تحسين جودة المعلومات، والعمل أخيراً على التنبؤ بإحتياجات العملاء والمستفيدين المستقبلية من المعلومات.

تعكس جودة المعلومات مستوى التكامل في ما يحتاجه العملاء والمستفيدين مع ما تحمله تلك المعلومات، ومستوى التوقيت المناسب لتوفير تلك المعلومات لمستخدميها، علاوة على كيفية تصرف العملاء والمستفيدين حيالها من خلال توفير عامل الصلة، بالإضافة إلى الإنسجام بمحتوى تلك

المعلومات وسهولة تنقلها وإيصالها للمستفيدين منها، إضافة إلى الدقة أيضاً في محتواها. وبالتالي، يمكن الإستدلال إلى أن جودة المعلومات تستند على دقتها وموضوعيتها في تلبية الإحتياجات المرجوة منها والتي تؤثر على مدى قبول واعتماد المستفيد عليها.

ثانياً: جودة النظام.

يتمثل بعد جودة النظام بدرجة السهولة في استخدام البوابة الإلكترونية لتحقيق الهدف المنشود منها، وينطوي هذا البعد على ثلاثة أبعاد فرعية، وهي كما يلي:

- سرعة الوصول: هي سرعة توفر المعلومات والخدمات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية عند حاجة المستخدمين لها.
- سهولة الاستخدام: هي مدى سهولة إستخدام الموقع من حيث مستوى جذاب المستخدمين له، وتناسق المعروضات التي يوفرها للمستخدمين، بالإضافة إلى درجة المتعة في إستخدام بوابة الحكومة الإلكترونية والمعلومات والخدمات التي تتضمنها.
- سهولة التنقل: مدى سماح الموقع للمستخدم بالتنقل بين المواقع الإلكترونية لإيجاد المعلومات التي يحتاجها، ومدى توفر وإمكانية إتاحة الفرصة للمستخدمين للتنقل بين العديد من المحاور المختلفة لتوفير المعلومات والخدمات ذات الجودة والنوعية والثقة العالية.

يضيف (أبو زيد وحجازي، 2007) أن جودة النظام يعد من أحد أهم أبعاد إدارة الجودة الشاملة والتي يجب ان تدركها بوابة الحكومة الإلكترونية، وكما يؤكد الباحثان على أهمية هذا العامل من خلال مساهماته في تحسين جودة الخدمات التي توفرها للمستخدمين. كما يعد جودة النظام من خلال إستخدام العامل التكنولوجي أحد الدعائم الرئيسة لدعم إدارة الجودة الشاملة عن طريق ضمان عامل الإتصال والتواصل والتشارك بين كافة الاطراف ذوي العلاقة. كما يشير (Kumar et al.,2007) أن جودة تصميم الموقع الإلكتروني للحكومة الإلكترونية تعد أحد أهم المقومات لجودة النظام.

ثالثاً: الفعالية.

تقاس فعالية بوابة الحكومة الإلكترونية بمدى تحقيق البوابة الإلكترونية للأهداف التي انشأت من أجلها، كضمان التواصل النشط بين الموظفين في مختلف الدوائر، والسرعة في الإنجاز للمعاملات، والإنصاف والجدارة في التواصل مع المواطنين والمستخدمين وبصورة سهلة وسريعة

وبجدية متناهية، حيث يشير (لطفي، 2007) ان هناك العديد من المقومات التي تعكس فاعلية الحكومة الإلكترونية، الا أن عامل توضيح وتحقيق الأهداف التي تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تحقيقها يعد أحد أبرز تلك المقومات، حيث تهدف بوابة الحكومة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات للمواطنين بالطرق السهلة وذات الجودة العالية والسريعة ومنخفضة التكاليف.

كما يشير (شحاده، 2012) إلى أن هناك العديد من العوامل المؤثرة على فاعلية الحكومة الإلكترونية، الا ان أحد أهم هذه العوامل هي العوامل التكنولوجية، حيث أشار الباحث إلى أن العامل التكنولوجي يعمل على نحو زيادة عامل الإتصال والتشارك والسرعة والتوصيل في بوابة الحكومة الإلكترونية، وكما يسهل عملية تعامل المستخدمين معها.

رابعاً: التأثير الاجتماعي.

وهي الدرجة الإجتماعية التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية للموظفين والمستخدمين والمؤسسات الحكومية بشكل عام، وذلك من خلال تحقيق التعاون بالتعامل مع البوابة الالكترونية بين المستخدمين والأطراف ذوي العلاقة، ودرجة التشارك والمساهمة في تبادل أفكار ورؤى واستثمارات المستخدمين مع الجهات الداعمة والمنسقة والراعية لبوابة الحكومة الإلكترونية (Thompson and Higgins, 1991)، حيث تعد الحكومة الإلكترونية وبوابتها أحد الوسائل الرامية نحو تحسين الاداء الحكومي ليصبح أكثر فاعلية وكفاءة من خلال تبني أفضل المبادئ المهتمة بالشفافية، وكما ساهمت الحكومة الإلكترونية في زيادة الثقة بين المواطنين والحكومات، وعملت ايضاً على تقوية العلاقة التشاركية بين الحكومات المتعاقبة والمواطنين بالإضافة إلى المستخدمين لبوابتها.

عملت بوابة الحكومة الإلكترونية على زيادة وتحسين إدراك المواطنين للخدمات الحكومية، وكما ساهمت في تفعيل عامل التشارك في إتخاذ القرار الحكومي من خلال إفساح المجال للمواطنين والمستخدمين من إبداء آرائهم ومقترحاتهم، وبالتالي المشاركة في إتخاذ القرارات. كما ساهمت الحكومة الإلكترونية في نشر عامل الثقة والموضوعية والنزاهة بالأداء الحكومي، الامر الذي يؤثر لا محالة على الروابط الإجتماعية، من خلال نشر مفهوم التعاون وتبادل الأفكار والرؤى بين كافة الأطراف ذوي العلاقة (حسين، 2013).

بالتالي، إن نجاح الحكومات والجهات الحكومية الراعية لمفهوم الحكومة الإلكترونية في تبني مثل هذه الأبعاد يمكن أن تضمن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في البيئات التي تتواجد فيها، ومما قد يساهم ايضاً في تفعيل رضا المستخدمين وذوي العلاقة عن الخدمات التي توفرها وبالتالي ضمان قبولهم لها.

2-1-9 مبادرة المملكة الأردنية الهاشمية في الحكومة الإلكترونية

يعد برنامج الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية أحد أهم البرامج الوطنية الهادفة إلى تحسين الأداء الحكومي العام، من خلال تطوير وتحسين الخدمات ونوعيتها، وكيفية تقديمها وتوفيرها لجمهورها والمستفيدين منها، ومن خلال ضمان كفاءة الأداء والشفافية والدقة وتقليل الوقت والتكاليف للحصول عليها وإنجاز المعاملات الحكومية المرتبطة بها، والوصول إلى درجة عالية من الرضا للمستخدمين للخدمات الحكومية (متلقي الخدمة). علاوة على ذلك، يهدف برنامج الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية إلى تطوير الاداء الحكومي عن طريق ضمان التكامل والتنسيق بين المؤسسات والدوائر والوحدات الحكومية المختلفة، وكما يسعى البرنامج ايضاً إلى تغيير الأنماط التقليدية السائدة في البيئة الأردنية.

يسعى برنامج الحكومة الإلكتروني في المملكة الأردنية الهاشمية إلى تحقيق الأهداف والرؤى الوطنية، وتحديداً فيما يخص الإصلاح المنشود والتطوير، الا أن هذه الأهداف تتطلب كافة الجهود من كافة المؤسسات الحكومية ومراكز أعمالها والتنسيق فيما بينها، بالإضافة إلى دعمها بمنهجيات علمية حديثة في ظل الكوادر البشرية المؤهلة بحيث تتمكن كافة الجهود من الوصول إلى أعلى النجاحات في تحقيق الأهداف المنشودة، بالإضافة إلى ضمان النجاحات في إستخدام وتطبيق الحكومة الإلكترونية. ومما لا شك فيه بان الحكومة الأردنية المتعاقبة قد أولت هذا الدور التنسيقي والداعم لتطبيق وضمان نجاح برنامج الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية لوزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث عملت هذه الوزارة على تأسيس لجنة تعتني بمهام إدارة الحكومة الإلكترونية، بل عملت أيضاً على توظيف أفضل الكوادر البشرية المؤهلة بخبرات متنوعة تختص بعملية إدارة التغيير، والتكنولوجيا، وإدارة المخاطر والجودة وغيرها من التخصصات التي يتطلب توفرها لضمان كفاءة وفاعلية البرنامج، وبالتالي ضمان تحقيق النجاح في التطبيق لبرنامج الحكومة الإلكتروني.

ترتكز فكرة الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية على إدارة التغيير، ويشمل ذلك تحسين الإجراءات الحكومية من خلال مفهوم الهندرة والذي يعتني بإعادة هندسة الإجراءات المتبعة من قبل المؤسسات الحكومية ومراكز أعمالها، وتطوير الموارد البشرية من خلال توظيف أفضل الكفاءات وتدريبها، وإستخدام وتطبيق أساليب التكنولوجيا الحديثة لتمكين الحكومة الأردنية من تغيير الثقافات السائدة نحو بناء مجتمع معلوماتي. كما تتجسد رؤية الحكومة الأردنية في الأردن من خلال تكريس جهودها لتوفير الخدمات الملاءمة وفي الوقت المناسب لكافة الجهات المستخدمة لها (أعضاء المجتمع الأردني بكافة فئاته وشرائحه وبغض النظر عن الموقع الجغرافي أو الاقتصادي أو حتى المستوى التعليمي الذي يتحلى به أعضاء المجتمع الأردني)، وذلك من خلال التركيز على متلقي الخدمة الحكومية، مما يسهم بذلك في التنمية الإقتصادية والإجتماعية للمملكة الأردنية الهاشمية.

كما تتبلور وتتمركز رسالة الحكومة الإلكترونية في إدارة التحول من النمط الحكومي التقليدي إلى الحديث (الإلكتروني)، والتركيز كذلك على ارضاء متلقي الخدمات الحكومية، وتحقيق ذلك من خلال أستخدام مختلف وسائل الاتصال والتواصل التكنولوجية الحديثة، وإدارة المعرفة من خلال توظيف الخبرات والكفاءات ذات المستوى التأهيلي العالي لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية، والنجاح في مبادراتها بحيث تكون سهلة ومقبولة لمستخدميها في المملكة الأردنية الهاشمية. وبالتالي، ولتحقيق رسالة الحكومة الإلكترونية والتي تنتهجها المملكة الأردنية الهاشمية، تعتمد الحكومات المتعاقبة على خمسة مرتكزات رئيسة لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية، وهي مرتكز الخدمة الإلكترونية من خلال تحويل نهج الخدمات الحكومية إلى صيغة إلكترونية، ومرتكز المؤسسة من خلال تهيئة الفرصة المؤسسية الحكومية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، والمرتكز القانوني والتشريعي من خلال سن القوانين والتشريعات والتعليمات بما يلبي ويضمن التوجه القانوني السليم لتطبيق واستخدام الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى مرتكز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الاتصالات، ومرتكز إدارة الأعمال في المؤسسات الحكومية الأردنية ومراكز أعمالها.

يعتمد برنامج الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية على توفير الدعم والخدمات اللازمة لتطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، وكما تعتمد ايضاً على تحقيق الجودة في الأداء والتميز في الجودة والنوعية والتحسين المستمر. مع ذلك، يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية وضمان نجاحها تلبية حاجيات ورغبات وتوقعات المعنيين بتطبيقها، وبالتالي كسب ولاؤهم وانتماؤهم ودعمهم وثقتهم بإنجاح برنامج الحكومة الإلكترونية والمبادرات المتعلقة به، وكما يتطلب البرنامج التغيير

والتحسين المستمر ايضاً ليواكب تلك التغيرات والمستجدات بما يتلائم مع الاحتياجات الحالية والمستقبلية وإدارتها.

بالتالي، يمكن الخلاص بالقول بأن برنامج وتجربة الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية تهدف إلى تطوير ودعم استراتيجية الحكومة نحو تطبيق الأساليب والمناهج العلمية الحديثة والتكنولوجية المختلفة، والإسهام في التخطيط والتنسيق الكفؤ من خلال إيجاد محفظة وطنية للخدمات الحكومية، والتشجيع على إستخدام الاساليب التكنولوجية الحديثة وتبنيها في مؤسسات القطاع العام الأردنية، وتطبيق سياسة أمنية للشبكات الحكومية لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية، وتشجيع مفهوم إدارة التغيير والتحول المؤسسي نحو التكنولوجيا والعمل الإلكتروني، وتدريب وتأهيل كافة الموظفين في مختلف المستويات الإدارية للمؤسسات الحكومية ومراكز اعمالها، وضمان التنسيق الفعال بين كافة المؤسسات الحكومية ومراكز اعمالها، وتوفير المعلومات والتقارير والتحليلات للمستخدمين وذوي العلاقة، وتحقيق الجودة العالية والنوعية المتناسبة مع الكفاءات والخبرات للكادر البشري، والترويج ايضاً لتطوير مراكز تكنولوجيا المعلومات الوطنية.

10-1-2 موقع الحكومة الإلكترونية الأردنية

اهتمت الحكومات الأردنية المتعاقبة نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال برامج هادفة تتطلع إلى مواكبة التغيرات والتطلعات العصرية، حيث تتجسد رؤية الحكومة الأردنية في تطوير الأداء وتسهيل تقديم الخدمات للمواطنين من خلال الحكومة الإلكترونية، واعتمادها كخطوة اصلاحية تعبر عن نهج الحكومة الأردنية الإصلاحي، وكما تتجسد رؤية الحكومة الأردنية من خلال تسهيل منح الخدمات للمواطنين بأعلى جودة وفي الوقت ذاته بكلفة أقل.

عمدت الحكومة الأردنية في تطوير مسارها تجاه الحكومة الإلكترونية، حيث وصل عدد المؤسسات الحكومية الأردنية المربوطة مع شبكة الحكومة الإلكترونية الأردنية (98) مؤسسة حكومية مع نهاية عام 2014، وبكلفة إجمالية قد تجاوزت (25) مليون دينار أردني، وذلك في ظل شبكة معلوماتية آمنة، وكما قد أدى ذلك إلى تحويل بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية من معلوماتية إلى تفاعلية كنتيجة لرفع جاهزية البنية التحتية للبيئة التكنولوجية الأردنية، وتطوير إدارة المحتوى لتمكين كافة المؤسسات الحكومية الأردنية من نشر معلوماتها وخدماتها بصورة سهلة ويسر، وكما قد سارت

تلك الجهود ايضاً نحو تسهيل وتحفيز عملية تبادل المعلومات إلكترونياً بين المؤسسات وبشكل أمن (الرأي، 2015/01/28).

شهدت الفترة الماضية تطوراً ملحوظاً في الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الحكومة الإلكترونية، حيث شهدت الفترة الماضية ظهور للعديد من الخدمات الجديدة الإلكترونية الحكومية، والتغيير في البنية التحتية التشغيلية للحكومة الإلكترونية، علاوة على رفع الأداء وسرعة الإستجابة، بالإضافة إلى ترشيد النفقات والإستهلاك الحكومي. كما عمل المشرع الأردني على مواكبة ما هو جديد من الحكومة الإلكترونية في البيئة الاردنية، حيث عمد سابقاً إلى سن العديد من التشريعات والتعليمات والانظمة الحكومية، ومنها قانون المعاملات الإلكترونية رقم 85 لسنة 2001، حيث يهتم هذا التشريع في معالجة وضمان النواحي القانونية للتعاملات الإلكترونية والتقنية عند اجراء أو تنفيذ مجموعة من الإجراءات أو المعاملات بين طرفين أو اكثر تتمثل في انشاء التزامات على طرف واحد أو التزامات تبادلية بين اكثر من طرف ويتعلق بعمل تجاري أو التزام مدني أو بعلاقة مع أي دائرة حكومية، وكما يسري هذا التشريع على المعاملات الإلكترونية والسجلات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني وأي رسالة معلومات الكترونية، بالاضافة إلى المعاملات الالكترونية التي تعتمدها أي دائرة حكومية أو مؤسسة رسمية بصورة كلية او جزئية.

كما تابع المشرع الأردني عملة في القيام بخطوة تتماشى مع التطلعات الحديثة للحكومة الإلكترونية تتمثل في اقرار قانون للمعاملات الالكترونية في الاردن (قانون المعاملات الالكترونية لسنة 2013)، تتجسد اهتماماته ومرتكزاته في منح حجة قوية قانونية للتوقيع الالكتروني، ومنح حجة قوية قانونية للعقود الالكترونية، وكذلك التأكيد والنص على أهمية التوثيق في التعامل الإلكتروني، وكما أن القانون يحدد مكان وتوقيت اجراء التعاملات الإلكترونية والمستقبل لهذا التعامل بالإضافة إلى التأكيد على عدم تطبيق هذا القانون على بعض الجوانب الحياتية تجنباً للاعتداء على الحقوق والواجبات أو نظراً للحاجة إلى التوثيق الكتابي لبعض المعاملات.

أما على صعيد ترتيب الأردن عالمياً استناداً إلى تطورها في الحكومة الإلكترونية، فقد حقق الأردن مستويات مرموقة ترتقي إلى النهج الجاد والأداء المتوازن والهادف والذي انتهجته الحكومات المتعاقبة، حيث أشارت بعض المؤشرات العالمية بأن الأردن قال إحتل مرتبة (98) عالمياً مع نهاية عام 2012، وكما قد حصل مرتبة (51) عالمياً في عام 2010، وكما قد إحتل الأردن على المرتبة (91) عالمياً مقارنتاً مع الدول العالمية لعام 2014، وقد يعزى تدني مستوى دولة الأردن إلى زيادة

إهتمام الدول العالمية حول مفهوم الحكومة الإلكترونية وزيادة منافستها على تطوير وتحسين نفسها للإرتقاء بهذه الخدمات، ويبين الجدول التالي هذا الترتيب مقارنتاً بالعديد من الدول العالمية (الأمم المتحدة، 2014).

جدول (2-1)

ترتيب الدول حسب تطورها في الحكومة الإلكترونيّة

الدولة	2010	2012
كوريا الجنوبية	1	1
الإمارات العربية المتحدة	49	28
البحرين	13	36
السعودية	58	41
قطر	62	48
الكويت	50	63
لبنان	93	87
الأردن	**51**	**98**
سوريا	133	128
العراق	136	137
اليمن	164	167
الصومال	لا ينطبق	190

Source: United Nations – UN / e-Government Survey 2012

وبالتالي، يمكن الخلاص بالقول بأن هناك جهود متعاقبة رامية حول تطوير وتمتين مفهوم الحكومة الإلكترونية في البيئة الأردنية، الأمر الذي يبرر قدرة البيئة الأردنية على التماشي مع التطورات والتغيرات والمستجدات البيئية المحيطة. ومع تمعين النظر في الخدمات الإلكترونية التي توفرها الحكومة الإلكترونية، يمكن الإستدلال إلى ان هناك أربعة أنواع رئيسية، وهي الخدمات الإلكترونية العمودية والتي توفرها مؤسسة أو دائرة أو مركز اعمال حكومي واحد فقط دون الحاجة إلى الإستعانة بأطراف أو جهات حكومية أخرى لتوفيرها، والخدمات الإلكترونية المتداخلة وهي

الخدمات التي تشترك فيها اكثر من مؤسسة أو وحدة أو مركز حكومي في توفيرها وتقديمها للمواطنين، والخدمات الإلكترونية المشتركة وهي الخدمات التي تشترك أكثر من مؤسسة أو وحدة او مركز حكومي في الحصول عليها من جراء تطبيق الحكومة الإلكترونية وأهمها بوابة الحكومة الإلكترونية التي توفر كافة خدمات المؤسسات والوحدات والمراكز الحكومية الأردنية للمواطنين، علاوة على خاصية الأمن والحماية ونظام الربط للأنظمة الحكومية والخدمات. أما عن النوع الرابع من الخدمات الإلكترونية التي توفرها الحكومة الإلكترونية الأردنية فهو الخدمات الالكترونية الحكومية المركبة والتي تتمثل في الأنظمة أو التطبيقات المشتركة بين الجهات الحكومية بمختلف قطاعاتها، ومن أبرز الامثلة عليها أنظمة التخطيط للموارد، والانظمة المالية، وأنظمة المشتريات، وانظمة شؤون الموظفين.

2-2 رضا وقبول المستخدم لبوابة الحكومة الإلكترونية

يعد عامل إقبال المستخدم على بوابة الحكومة الإلكترونية أحد أهم المقومات الأساسية لنجاحها، حيث يدرك معدي ومصممي تلك البوابات الإلكترونية بأن فوائد خدمات الحكومة الإلكترونية تتجلى بقدر كبير بعدد مرات الإستخدام، ونوع وعدد المستخدمين لهذه الخدمات ليعكس بذلك مستوى إقبال فئات هؤلاء الأفراد وثقتهم الخاصة بالحكومة الإلكترونية، وكما يتخذ المعدين والمصممين لبوابات الحكومة الإلكترونية مشورات ووجهات نظر وأراء المستخدمين، بل ومشاركتهم في عملية صنع القرارات.

تهدف بوابة الحكومة الإلكترونية إلى تسهيل استخدام الخدمات التي توفرها المؤسسات والدوائر والوحدات الحكومية، وكما تسعى إلى تقليل الوقت المستغرق للحصول على تلك الخدمات، بالإضافة إلى هدفها في زيادة الثقة بالنسبة لمستخدميها من خلال التركيز على جودة تلك البيانات وتوفيرها بدقة وفي الوقت المناسب. وبالتالي، يتجسد هدف الحكومة الإلكترونية في الأساس على خدمة كافة الفئات المستخدمة والتي يتوقع تحصيل فائدة لها، لذلك يتوجب التعاون والتشارك بين كافة الجهات الحكومية مع بعضها البعض، أو بين كافة الجهات الحكومية والأفراد المستفيدة من خدماتها، وذلك لبناء وإرساء علاقات متبادلة تعود بالنفع والرضا على البيئة ككل، وتحقيق النجاح في مشاريع الحكومة الإلكترونية. علاوة على ذلك، يتطلب ذلك ايضاً ضرورة التشارك في الرؤى والأفكار والاستثمارات، حيث يعتبر التشارك أحد أهم السمات الرئيسة لنجاح مشروعات الحكومة الإلكترونية، وكما أضاف (بابعير، 2003) أن تطبيق الحكومة الإلكترونية تعتني بالشكل الأساسي بإستخدام التقنية

التكنولوجية بهدف الوصول إلى الشفافية والتخلي عن الفرقة والتباعد بين الحكومات والأفراد المواطنين والمستخدمين بشكل عام، من خلال منح المواطنين والمستخدمين الفرصة في التشارك الكفؤ في عملية صنع القرارات، وخطط التنمية المستقبلية للحياة المجتمعية.

مع ذلك، يعد رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية التي توفرها بوابات الحكومة الإلكترونية أحد المقومات والدوافع الهامة والتي يتوقع تأثيرها على مدى استخدام هؤلاء المستخدمين لتلك الخدمات، وكما يعكس مستوى إستخدام بوابات الحكومة الإلكترونية كفاءة وفاعلية الحكومة الإلكترونية، وبالتالي أمكانية الوصول إلى قبول هؤلاء المستخدمين لتلك الخدمات وتحقيق ما يتطلعون إلى تحقيقه. وبذلك، تتناول الدراسة الحالية أثر عوامل النجاح لبوابة الحكومة الالكترونية على قبول المستخدمين للخدمات التي توفرها نتيجة الرضا عن تلك الخدمات ايضاً.

3-2 دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية

تعد دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية أحد أهم الدوائر الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية، نظراً لما تساهم به هذه الدائرة في جملة التحصيلات المالية ورفدها للموازنة العامة للدولة، حيث سعت هذه الدائرة إلى تطوير وتحسين مستوى الخدمات الحكومية المقدمة لمتلقيها وتحديداً مكلفي الضريبة، سواءً ضريبة الدخل أو المبيعات، كما لجأت هذه الجهة وتحت مظلة جهود العديد من المؤسسات الناظمة للمؤسسات الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية إلى دمج نشاط تحصيل ضريبة الدخل ونشاط تحصيل ضريبة المبيعات في يد مركزية واحدة بموجب قانون مؤقت صادر في تاريخ 2004/08/16، تعتني بتيسير الأعمال والنشاطات الضريبية.

تعتني دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في جمع المتحصلات الضريبية من المكلفين، سواءً كانت ضريبة الدخل أو المبيعات، وكما تساهم هذه الدائرة في رفد الموازنة العامة للدولة بالإيرادات والعوائد المجزية لتسهيل مهمة المؤسسات والدوائر ومراكز الأعمال الحكومية المختلفة في المملكة الأردنية الهاشمية، وذلك في ظل العديد من التشريعات النافذة بهذا الخصوص. وبالتالي، تبرز اهمية هذه الدائرة الحكومية من أهمية مساهماتها، بل وعلاقاتها مع مختلف مكونات البيئة المحيطة بها، وبذلك تسعى هذه الدراسة إلى تمعين النظر في أراء العاملين لدى دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية للتعرف على أثر عوامل النجاح لبوابة الحكومة الالكترونية على قبول المستخدمين للخدمات التي توفرها نتيجة الرضا.

4-2 الدراسات السابقة

نظر (Lai and Pires, 2010) في دراسة بعنوان "إختبار إطار تقييم قبول بوابة الحكومة الإلكترونية والرضا" إلى عوامل النجاح الداعمة لبوابة الحكومة الإلكترونية في ماكاو (Macao)، حيث هدفت الدراسة الحالية إلى بيان أثر عوامل النجاح المرتبطة بنجاح بوابة الحكومة الإلكترونية متمثلتاً بعامل جودة المعلومات وجودة النظام وادراك الفعالية، اضافة إلى التأثير الإجتماعي على رضا وقبول مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية لمستوى الخدمات المقدمة، وعمدت الدراسة على جمع البيانات من خلال أسلوب المسح لمستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية في ماكاو (Macao)، وكما بلغ عدد أفراد المسح ما يساوي (464) مستخدماً، وخلصت الدراسة إلى أن جودة المعلومات وجودة النظام والتأثير الإجتماعي هي عوامل هامة لنجاح بوابة الحكومة الإلكترونية، وكما تؤثر هذه العوامل على رضا المستخدمين وإعتمادهم، وكما أن عامل إدراك الفعالية لبوابة الحكومة الإلكترونية لم يكن ضمن العوامل الهامة والتي تؤثر على رضا المستخدمين، وأوصت الدراسة بذلك إلى ضرورة تمعين النظر في العوامل الداعمة لنجاح بوابة الحكومة الإلكترونية وتدعيمها، اضافة غلى تشجيع المستخدمين على استخدامها، بل وتطويرها.

في دراسة أجراها (الجعفري، 2009) بعنوان "الواقع الراهن للحكومة الالكترونية في الجمهورية اليمنية وآفاقها المستقبلية "، هدفت الدراسة إلى التعرف على جاهزية مشروع الحكومة الالكترونية القائم في الجمهورية اليمنية، وتحديد متطلباتها وآفاقها المستقبلية من خلال اختبار فرضيات الدراسة استنداً على أراء موظفي الوحدات الإدارية والمعلوماتية ممن يرتبط عملهم بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية، وتوصلت الدراسة الى توفر مستوى ايجابي من الجاهزية التقنية للحكومة الالكترونية في بعض مؤسسات الجمهورية اليمنية، كما يوجد ضعف في التواصل بين الجهات الحكومية القائمة بمشروع الحكومة الالكترونية وبين الجهات الحكومية الأخرى، وكما أشارت الدراسة إلى أن الواقع المعلوماتي في اليمن يتسم بالتواضع، الأمر الذي ينعكس على جاهزية الحكومة الالكترونية، بالإضافة إلى أنه يوجد ضعف في الوعي المعلوماتي بين أوساط المجتمع اليمني وعلى المستويات القيادية والإدارية في الدولة.

كما يستعرض (المجالي، 2009) في دراسته "أثر جودة خدمات الحكومة الالكترونية في أجهزة الخدمة المدنية على درجه رضا متلقي الخدمة" جودة خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة في

أجهزة الخدمة المدنية بأبعادها (الاعتمادية وقوة الاستجابة والثقة والآمان و توفير الكلفة المادية و توفير الوقت وتوفير الجهد والشفافية) وأثرها على رضا متلقي الخدمة من أجهزة الخدمة المدنية المركزية الأردنية (الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية) التي تقدم الخدمات الالكترونية للمواطنين ودرجة رضاهم عنها. تبعاً لذلك، توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية قد جاء مرتفعاً، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن المواطن متلقي الخدمة قد شعرَ بالتحسين على نوعية الخدمات التي تدعم وتسهل المعاملات والخدمات الالكترونية، بالإضافة إلى الجهود المبذولة من قبل الحكومة بالاشتراك مع القطاع الخاص في نشر الثقافة الالكترونية في المجتمع الأردني، وأوصت الدراسة ختاماً بأهمية التوسع في تقديم الخدمات الالكترونية لتشمل القطاعات العامة المختلفة، والعمل على تسويق الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية إعلاميا ونشر الثقافة الالكترونية في المجتمع الأردني.

كما نظر (Colesca, 2009) في دراسة بعنوان "زيادة الثقة بالحكومة الالكترونية، حل لتقليل مخاطر اعتماد الحكومة الالكترونية"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل التي من الممكن أن تؤثر على المواطن، بما يخص الثقة بالخدمات الحكومية الالكترونية المقدمة في بعض المؤسسات الرومانية، وتوضيح ميول المواطنين نحو التكنولوجيا والحكومة الالكترونية، وخلصت نتائج الدراسة التي تم اختبارها على (793) مواطن في المناطق الرومانية إلى توجه أرائهم نحو ضرورة رفع كفاءة الخدمات التقنية والمؤسسية المقدمة للمواطنين، وتقديم الخدمات التي تلامس حاجة المواطنين ضمن قدراتهم، كما بينت وجود ميل من قبل المواطنين نحو المشاركة في صنع القرار. وكما أكد ايضاً (Colesca and Dobrica, 2008) في دراستهما الهادفة إلى البحث ضمن أثر عوامل وجاهزية بوابة الحكومة الإلكترونية والمتمثلة كعوامل نجاح لها على القبول لدى المستخدمين عن تلك الخدمات التي توفرها تلك البوابات الإلكترونية، مع الأخذ بالحسبان أثر رضا المستخدمين عن تلك الخدمات إلى أنه يوجد علاقة بين ما توفره بوابات الحكومة الإلكترونية من جاهزية ومستوى رضا وبالتالي قبول المستخدمين لتلك البوابات الإلكترونية، لما تمنحة تلك الجاهزية من درجة في الثقة بخدماتها ومنتجاتها.

مع ذلك، أجرى (Verdegem and Verley, 2009) دراسة تحت عنوان "الحكومة الالكترونية المركزة على المستخدم، نموذج شامل لقياس رضا متلقي الخدمة"، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التقنيات ووسائل الاتصالات في المؤسسات الحكومية، لتتمكن من تقديم

الخدمات الحكومية للمتعاملين معها بصورة أكثر كفاءة ضمن معايير محددة، وتبحث الدراسة في أثر الخدمات الحكومية على متلقيها أو المستفيدين منها من خلال نموذج نظري تم اختبار بياناته على مواقع حكومية في دولة بلجيكا، حيث قدمت الدراسة إطار عاماً لقياس رضا متلقي الخدمة، وتوصلت الدراسة إلى حصر المؤشرات التي كان لها الأثر الأكبر على رضا متلقي الخدمات الالكترونية إلى تسعة مؤشرات وهي: البنية التحتية، توفر الخدمة، الوعي، التقنية، أخلاقيات الزبون، الأمن، المحتوى وقابلية الاستخدام. ختاماً، بينت الدراسة أهمية توفر المعلومات والخدمات في نقطة مركزية واحدة، تتمثل من خلال موقع الحكومة الالكترونية، بحيث يسهل الوصول الى الخدمات والمعلومات الموثوق بها. كما تناول (لطفي، 2007) في دراسته "الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق العملي" مفهوم الحكومة الإلكترونية ودورها ومساهماتها واساليب تطبيقها في بيئات الأعمال، واستخدمت الدراسة المنهج النقدي بالاستدلال إلى ما توصلت إلية الدراسات السابقة والتي تناولت موضوعات الدراسة، وخلصت الدراسة بالعديد من الإستدلالات لاهمية الحكومة الإلكترونية في بيئات الأعمال، وأوصت الدراسة بضرورة تشجيع كافة المؤسسات الحكومية على تبني نهج الحكومة الإلكترونية.

تناول (Orgeron, 2008) في دراسة بعنوان "تقييم مدى القبول والرضا عن الحكومة الالكترونية في منطقة المسيسبي"، حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والأنترنت في اعتماد خدمات الحكومة الالكترونية ورضا متلقيها عن هذه الخدمات الحكومية الالكترونية، وتتناول الدراسة الخصائص المحددة التي تجذب المستخدمين للخدمات الالكترونية، مثل سهولة الاستخدام، الفائدة، الضمان، الواقعية، الاستجابة والثقة، وكما شملت الدراسة على عينة من سكان المسيسبي بعدد (10.000) من مستخدمي الخدمات الالكترونية خلال عامي(2005-2007)، وتوصلت الدراسة إلى تقدم الخدمات الالكترونية المقدمة للجمهور في المنطقة والتي اعتمدت بنجاحها على وعي المواطنين بالحكومة الالكترونية، وخدماتها، وسرعة تفاعلهم معها، بالإضافة إلى دعم القيادة لمشروع الحكومة الالكترونية.

كما نظر (شحاده، 2012) في دراسة بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية – الأردن"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تمعين النظر في أثر العوامل التكنولوجية للمعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية، وكما استخدمت الدراسة أسلوب منهج دراسة الحالة تطبيقاً في ديوان الخدمة المدنية – الأردن، وخلصت الدراسة إلى أنه تساهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال

دورها في تسهيل مهمة التواصل والتشارك والإتصال بين الاطراف ذوي العلاقة بالحكومة الإلكترونية، وأوصت الدراسة بضرورة إستخدام العوامل التكنولوجية بمثابة عوامل مسانده لزيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية وبالتالي تحقيق اهدافها بصورة مفعمة بالجودة والكفاءة العالية.

علاوة على ذلك، أجرى كلا من (Koh, Prybatok and Zhang, 2008) دراسة بعنوان "قياس جاهزية الحكومة الالكترونية"، وتهدف الدراسة إلى تقييم الاستعداد للحكومة الالكترونية في جنوب مقاطعة تكساس في الولايات المتحدة الأمريكية، من خلال استبانة موزعه على عينة بلغت (1.104) موظف لتعرف على الخدمات الالكترونية التكاملية المقدمة من الحكومة الإلكترونية، وكما أشارت نتائج الدراسة إلى أن الحكومة قطعت شوطاً كبيراً في مشروع الحكومة الإلكترونية، من خلال تنفيذ بعض التطبيقات المتقدمة رغم أنّ استخدام الانترنت ما زال قليل من قبل المواطنين، مما يؤكد على أهمية تعزيز الخطط الإستراتيجية، وتوفير البنية التحتية المناسبة لتطبيقات الحكومة الالكترونية، وأكدت الدراسة على أهمية إنشاء وكالة للتنسيق وتحقيق التكامل بين مختلف أطراف الحكومة الإلكترونية، والمبادرة لإقامة بنية أساسية للبيانات بصورة أكثر سلاسة تربط بين مختلف قواعد البيانات.

مع ذلك، عمد (أبو زيد وحجازي، 2007) بتمعين النظر في "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة"، وذلك من خلال تمعين النظر أيضاً في مؤسسات الحكومة الأردنية، حيث هدف الدراسة إلى تحديد والتعرف على العلاقة التي ترتبط بها عوامل إدارة الجودة الشاملة مع تطبيق الحكومة الالكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة التي توفرها تلك البوابات الإلكترونية، وكما استخدمت الدراسة أسلوب الإستبيان لجمع بياناتها، وكما لجأت الدراسة إلى توزيع اداة الدراسة (الإستبيان) العاملين في المؤسسات الحكومية الأردنية، وتم توزيع (70) استبانة وتم استرداد (56) منها، وخلصت الدراسة إلى أن المؤسسات الحكومية الأردنية تطبق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وكما تطبيق الحكومة الإلكترونية وخاصة فيما يتعلق بنشر المعلومات والإتصال بين تلك المؤسسات والجمهور، وكما خلصت الدراسة ايضاً إلى وجود علاقة ايجابية بين أبعاد الجودة الشاملة وتطبيق الحكومة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة التي توفرها للمستفيدين منها، وأوصت الدراسة بضرورة تشجيع تلك المؤسسات على تطوير استخدامات الحكومة الإلكترونية ليساهم ذلك في تحسين الخدمات التي توفرها.

كما بحث (قدوري، 2010) في الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة"، حيث هدفت الدراسة إلى التركيز على مفهوم الإدارة الإلكترونية في بيئات الأعمال وأهمية تطبيقها ومساهماتها في زيادة التفاعل والتواصل بين بيئات الاعمال، وكما هدفت الدراسة ايضاً إلى التعريف بمساهمات وامكانيات الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة والتي ترتكز على تحقيق ما يرغب العملاء بتحقيقه والوصول إليه، ولجأت الدراسة إلى استخدام المنهج النقد الأدبي لما تناولته الأدبيات السابقة ذات العلاقة بموضوعات الدراسة، وخلصت الدراسة إلى أن هناك مساهمات إيجابية عمدت إليها تطبيقات الإدارة الإلكترونية بشكل عام في بيئات الاعمال، مشيراً بان اهم تلك المساهمات هو تمتين مفهوم الجودة الشاملة، وخلصت الدراسة بضرورة تشجيع كافة المؤسسات وبيئات الاعمال على تبني الإدارة الإلكترونية كأداة تطمح إلى تحقيق الجودة الشاملة.

أشار (Schedier and Schmidt, 2004) في دراستهما "أدارة تنظيم الحكومة الإلكترونية" إلى العوامل الإدارية والمعيقة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في البيئات، وعمدت الدراسة إلى البحث في الأنشطة الإدارية، والعوامل السياسية، بالإضافة إلى المؤثرات الخارجية وأثرها في تطبيق وتبني مفهوم الحكومة الإلكترونية، وخلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة وثيقة الصلة بين النشاطات الإدارية وتطبيق الحكومة الإلكترونية حيث يساهم الإداريين في عملية تشجيع المؤسسات العامة على تطبيق واستخدام الحكومة الإلكترونية، وكما ان هناك علاقة ايجابية ايضاً بين إدراك العقبات الخارجية المؤثرة ببيئات الأعمال بالإضافة إلى العوامل السياسية وتطبيق وإدراك الحكومة الإلكترونية، وأوصت الدراسة ختاماً بضرورة العمل على تبني أفضل المناهج الرامية نحو التقليل من حدة جموح تلك العقبات وتأثيراتها على في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

5-2 ما يميز الدراسة الحالية

تتميز الدراسة الحالية في حداثة موضوعاتها، حيث تنظر الدراسة في مفهوم الحكومة الإلكترونية، وتطبيقها في المملكة الأردنية الهاشمية، وسبل تدعيمها ومقوماتها، ومن ثم أثرها بوابتها على قبول المستخدمين لخدماتها من خلال الرضا عنها، وبالتالي تعتبر الدراسة الحالية إضافة نوعية وعلمية في مجالات الحكومة الإلكترونية ومدى مساهماتها في تحقيق ما هو مرجو منها، وتحديداً في تحقيق رضا وقبول المستخدمين للخدمات التي توفرها بوابتها. كما تنظر الدراسة الحالية في أنموذج يتم الإعتماد عليه كأنموذج متكامل لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية، والمتمثل بعامل جودة المعلومات، وعامل جودة النظام، وعامل الفعالية، بالإضافة إلى عامل التأثير الإجتماعي، مما يميز الدراسة الحالية عن مختلف الدراسات السابقة ذات العلاقة.

علاوة على ذلك، تتميز الدراسة الحالية في منهجية تطبيقها، حيث تنظر هذه الدراسة إلى تحقيق هدفها من خلال النظر في دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في المملكة الأردنية الهاشمية.

الفصل الثالث

تحليل النتائج واختبار الفرضيات

يبين الفصل الثالث نتائج التحليل الوصفي لبيانات الدراسة ومنهجيتها، بالإضافة إلى نتائج الاختبارات الإحصائية الهادفة إلى إختبار فرضياتها، حيث تبين المحاور التالية نتائج تلك الإختبارات الإحصائية الملائمة.

1-3 منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على مدى رضا موظفي دائرة ضريبة الدخل والمبيعات عن الخدمات المقدمة من خلال بوابة الحكومة الالكترونية، وذلك من خلال الإستعانة بالمصادر العلمية الملاءمة، حيث عمدت الدراسة الحالية إلى استخدام اسلوب الإستبيان كأحد الأساليب العلمية الممنهجة، وكما تستند الدراسة الحالية على المصادر العلمية الثانوية المساندة ذات العلاقة، من خلال مسح للأدبيات والدوريات العربية والأجنبية والمواقع الالكترونية. تبعاً لذلك، يعد أداة الدراسة (الإستبيان) المصدر الأولي الوحيد والذي تعتمد عليه الدراسة الحالية لجمع البيانات، وكما تتضمن أداة الدراسة الأجـزاء الآتية:

1. الجزء الأول: يشمل التساؤلات الخاصة بجمع البيانات الشخصية والعامة للمبحوثين موضوع الدراسة (الفئة العمرية، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة التي يعمل فيها الموظف) بهدف وصف عينة الدراسة.
2. الجزء الثاني: يشتمل أسئلة الدراسة والتي تهدف إلى قياس متغيرات الدراسة الحالية (جودة المعلومات، جودة النظام، فعالية الموقع، التأثير الإجتماعي، رضا موظفي دائرة ضريبة الدخل والمبيعات عن الخدمات المقدمة).

2-3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الرئيسية في الأردن، حيث بلغ عددهم (400) موظفاً وموظفة مع نهاية النصف الأول من عام 2014.

3-3 عينة الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على إستخدام أسلوب العينة العشوائية الملائمة من مفردات مجتمع الدراسة، وبذلك قد عمدت هذه الدراسة على توزيع (196) استبانة وبشكل عشوائي على عينة عشوائية من الأفراد مجتمع الدراسة (Krejcie and Morgan, 1970)، ويبين الجدول التالي نتائج ما تم إسترداده من تلك الإستبيانات الموزعة.

الجدول (3−1)

عدد الاستبانات الموزعة والمستردة والمستبعدة والخاضعة للتحليل الإحصائي

الاستبانات	العدد	النسبة المئوية %
الاستبانات الموزعة على المجتمع	196	100
الاستبانات المسترجعة	142	72.5
الاستبانات غير مسترجعة (يطرح)	54	27.5
الاستبانات الخاضعة للتحليل	**142**	**% 100**

حيث يعرض الجدول السابق أن نسبة ما تم إسترداده من جملة الإستبيانات الموزعة قد بلغت (72.5%)، مشيراً بأنه قد تم إخضاع كافة تلك الإستبيانات المستردة للإختبارات الإحصائية الهادفة إلى تحقيق الهدف من الدراسة.

4-3 صدق الأداة

للتحقق من صدق أداة الدراسة، عمدت هذه الدراسة على توزيع أداة الدراسة وبشكل مبدئي على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الأردنية، لمعرفة آرائهم حول اتساق فقرات الاستبانة ومدى انسجامها مع أهداف الدراسة، ومن ثم العمل بذلك على الأخذ بالحسبان تعديلاتهم ومقترحاتهم بالغة الأثر في تنقيح وتعديل بعض فقرات الاستبانة، والخلاص ختاماً بصورتها النهائية، وكما عمدت الدراسة على استخدام الإختبارات الإحصائية (Cronbach's alpha-

(Reliability test للتحقق من أداة الدراسة وثباتها، ويبين الجدول التالي نتائج تلك الإختبارات ومعاملات الثبات والإتساق الداخلي.

الجدول (3-2)

إختبار الإتساق الداخلي

الاستبانات	العدد	معامل alpha
جودة المعلومات	5	0.920
جودة النظام	6	0.915
فعالية الموقع	5	0.941
التأثير الاجتماعي	5	0.914
رضا مستخدمين بوابة الحكومة الإلكترونية	5	0.943
قبول مستخدمين بوابة الحكومة الإلكترونية	3	0.930
فقرات كامل الإستبيان	**29**	**0.972**

يلاحظ من الجدول السابق بأن كافة معاملات الإتساق الداخلي لإختبار (Cronbach's alpha) قد كانت أعلى من المستوى المقبول إحصائياً (60%)، مما يستدل بذلك على أن هناك إتساق داخلي عالي لكافة فقرات الإستبيان (Hair et al., 2010)، الأمر الذي قد يعزى إلى خبرة ومعرفة المبحوثين بموضوعات الدراسة، حيث بلغ معامل الإتساق الداخلي لكافة فقرات الإستبيان ما يساوي (0.972) وهو معدل عالي جداً، وكما أنه أعلى من مستوى معامل القبول الإحصائي (0.60) ليعكس بذلك إتساق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان).

5-3 الاساليب الاحصائية

استندت الدراسة على إستخدام برنامج تحليل الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS v.20) في معالجة البيانات للإجابة عن أسئلة الدراسة وإختبار فرضياتها، وذلك من خلال إستخدام

مقاييس النزعة المركزية لوصف بيانات الدراسة، بالإضافة إلى إختبار الإنحدار المتعدد (Multiple Regression) والإنحدار البسيط (Single Regression).

6-3 إختبارات الإحصاء الوصفي

تبين المحاور الفرعية التالية نتائج الإختبارات الوصفية لكافة فقرات أداة الدراسة، حيث استدلت الدراسة بمعاملات الوسط الحسابي والإنحراف المعياري بالإضافة إلى معاملات التكرار والتكرار النسبي.

أولا: التساؤلات العامة

هدفت التساؤلات العامة إلى وصف خصائص المبحوثين عينة الدراسة، حيث لجأت الدراسة إلى تكوين أربعة تساؤلات عامل وشخصية للتعرف على تلك الخصائص، ويبين الجدول التالي نتائج الإختبارات الإحصائية الوصفية من خلال التعرف على معاملات التكرار والتكرار النسبي لتلك التساؤلات، وكما يلي:

جدول رقم (3-3)

الجدول التكراري لأفراد عينة الدراسة

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية %
نوع الجنس	ذكر	95	66.9
	انثى	47	33.1
	المجموع	**142**	**%100**
التأهيل العلمي	دون البكالوريوس	19	13.4
	بكالوريوس	80	56.3
	دبلوم عال	14	9.9
	ماجستير	24	16.9
	دكتوراه	5	3.5

	المجموع	**142**	**%100**
تخصص المؤهل العلمي	إدارة أعمال	17	12.0
	إقتصاد وتمويل	10	7.0
	محاسبة	67	47.2
	نظم معلومات	18	12.7
	أخرى	30	21.1
	المجموع	**142**	**%100**
الخبرة العملية	اقل من (5) سنوات	17	12.0
	من (5) سنوات الى اقل من (10) سنة	31	21.8
	من (10) سنة الى اقل من (15) سنة	40	28.2
	من (15) سنة الى اقل من (20) سنة	29	20.4
	من (20) سنة فأكثر	25	17.6
	المجموع	**142**	**%100**

يلاحظ من نتائج الجدول اعلاه بأنه قد أشارت نتائج الإختبارات الإحصائية الوصفية بأن غالبية أفراد عينة الدراسة قد كانت ضمن فئة الذكور وبنسبة (66.9%) من جملة عينة الدراسة، وكما أن غالبية الأفراد عينة الدراسة قد كانت من حملة درجة البكالوريوس ويليه حملة درجة الماجستير وبنسبة (56.3%، 16.9%) على التوالي من جملة عينة الدراسة، وكما أن هناك ما نسبته (47.2%) من جملة افراد عينة الدراسة يتخصصون بتخصص المحاسبة، يليه الأفراد الذي يحملون التخصصات العلمية الأخرى كالحقوق والأعمال والاقتصاد والعلاقات العامة وغير ذلك وبنسبة (21.1) من جملة الأفراد عينة الدراسة، وكما أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة قد تمركزت خبرتهم العملية من (5)

سنوات الى اقل من (15) سنة، وبنسبة (50%) من جملة الأفراد عينة الدراسة مما يستدل بذلك على قدرة المبحوثين عينة الدراسة على الإجابة على تساؤلات الدراسة، وبالتالي إمكانية الإعتماد على أرائهم لإختبار فرضياتها.

ثانياً: متغيرات الدراسة

عمدت الدراسة إلى تكوين (29) فقرة تختص بقياس متغيرات الدراسة، وبالتالي إمكانية تحقيق هدفها، حيث وزعت تلك الفقرات بناءاً على محتوى المضمون والإشارة العلمية لمضمون المتغير العلمي، وتبين المحاور الفرعية التالية الإختبارات الإحصائية الوصفية لكافة فقرات قياس متغيرات الدراسة، وذلك من خلال إستخدام إختبارات الإحصاء الوصفي (الوسط الحسابي، والإنحراف المعياري).

جرى اعتماد سلم ليكرت للتدرج الخماسي لقياس اثر عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول والرضا للمستخدمين، وذلك على النحو الآتي: تم إعطاء الإجابة موافق بشدة (5) درجات، والإجابة موافق (4) درجات، والإجابة محايد (3) درجات، والإجابة غير موافق (2) درجتان، والإجابة غير موافق بشدة (1) درجة واحدة.

وجرى اعتماد المقياس الآتي للحكم على المتوسطات الحسابية:

- من 1.00 - 2.33: بدرجة متدنية.
- من 2.34- 3.66: بدرجة متوسطة.
- من 3.67- 5.00 : بدرجة مرتفعة.

- **جودة المعلومات:**

يبين الجدول التالي نتائج معاملات الوسط الحسابي والإنحراف المعياري للفقرات الخاصة بمتغير جودة المعلومات، وكما يلي:

جدول رقم (3−4)

جودة المعلومات

الفئات	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
1. تتميز المعلومات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية للمستخدمين بالدقة	3.96	.771
2. تتميز المعلومات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية للمستخدمين بانها ذات علاقة بالمستخدم	3.98	.729
3. تتميز المعلومات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية للمستخدمين بأنها كافية	3.85	.878
4. تتسم المعلومات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية بالوضوح والشكل المطلوب من قبل المستخدم	3.90	.775
5. تتميز المعلومات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية بانها قابلة للفهم والتفسير	3.91	.816
كافة فقرات العامل	3.92	.692

يظهر الجدول السابق بأن غالبية إجابات الأفراد عينة الدراسة قد تمركزت إجاباتهم ضمن الموافق على كافة فقرات قياس متغير جودة المعلومات، حيث قد اشارت نتائج الإختبارات الإحصائية الوصفية بأن معامل الوسط الحسابي قد بلغ لكافة فقرات العامل (3.92) وبمعامل إنحراف معياري (0.692)، وكما قد بلغ أعلى معامل وسط حسابي (3.98)، وبمعامل إنحراف معياري (0.729) وذلك فيما يختص بفقرة " تتميز المعلومات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية للمستخدمين بانها ذات علاقة بالمستخدم"، وكما قد بلغ أدنى معامل وسط حسابي (3.90) وبمعامل إنحراف معياري (0.816)، وذلك فيما يخص فقرة "تتسم المعلومات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية بالوضوح والشكل المطلوب من قبل المستخدم" من فقرات قياس المتغير موضوع الدراسة.

- **جودة النظام:**

يظهر الجدول التالي نتائج معاملات الوسط الحسابي والإنحراف المعياري للفقرات الخاصة بمتغير جودة النظام، حيث عمدت الدراسة إلى تكوين (6) فقرات لقياس متغير جودة النظام، وكما يلي:

جدول رقم (3-5)

جودة النظام

الفئات	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
6. تتميز بوابة الحكومة الإلكترونية بسهولة الاستخدام	4.07	.805
7. تتميز بوابة الحكومة الالكترونية بسرعة الوصول الى المعلومات التي توفرها للمستخدمين	3.87	.877
8. تتميز واجهة بوابة الحكومة الإلكترونية بالجاذبية للاستخدام	3.85	.858
9. تتميز بوابة الحكومة الإلكترونية بالتناسق والترتيب في موضوعاتها	3.83	.842
10. تتميز بوابة الحكومة الإلكترونية بالمتعة في الاستخدام	3.77	.862
11. تتميز بوابة الحكومة الالكترونية بسهولة في التنقل بين موضوعاتها ونوافذها	3.85	.869
كافة فقرات العامل	3.873	.715

يظهر الجدول السابق بأنه قد بلغ أعلى وسط حسابي بين كافة فقرات المتغير (4.07)، وبمعامل إنحراف معياري قد بلغ (0.805)، وذلك فيما يخص فقرة "تتميز بوابة الحكومة الإلكترونية بسهولة الاستخدام"، وكما قد بلغ أدنى وسط حسابي (3.77)، وبمعامل إنحراف معياري (0.862)، وذلك فيما يخص فقرة " تتميز بوابة الحكومة الإلكترونية بالمتعة في الاستخدام"، بالإضافة إلى انه قد بلغ معامل الوسط الحسابي العام لكافة فقرات المتغير موضوع الدراسة (جودة النظام) ما يساوي (3.873)، وبمعامل إنحراف معياري (0.714) وهو الأقرب إلى الموافق استناداً إلى أراء المبحوثين عينة الدراسة.

- **فعالية الموقع:**

يظهر الجدول التالي نتائج معاملات الوسط الحسابي والإنحراف المعياري للفقرات الخاصة بمتغير فعالية الموقع، وكما يلي:

جدول رقم (3-6)

فعالية الموقع

الفئات	**الوسط الحسابي**	**الإنحراف المعياري**
12. اعتقد ان بوابة الحكومة الالكترونية ذات فائدة عالية	4.14	.880
13. اعتقد بأن بوابة الحكومة الالكترونية تساعد على جمع المعلومات حول الخدمات الحكومية بسرعة .	3.99	.911
14. أعتقد بأن بوابة الحكومة الالكترونية تزيد من فاعلية المستخدم في البحث عن المعلومات المتعلقة بالخدمات الحكومية واستخدامها.	4.02	.879
15. إن استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية يعزز قدرة البحث لدى المستخدمين	4.03	.883
16. تساهم بوابة الحكومة الإلكترونية في تعزيز قدرة المستخدمين على استخدام الخدمات الحكومية على الإنترنت	3.96	.948
كافة فقرات العامل	4.030	.810

يبين الجدول السابق (3-6) أنه قد بلغ أعلى معامل وسط حسابي بين كافة فقرات قياس متغير فعالية الموقع ما يساوي (4.14)، وبمعامل إنحراف معياري (0.880) وذلك فيما يخص فقرة "اعتقد ان بوابة الحكومة الالكترونية ذات فائدة عالية"، وكما قد بلغ أدنى معامل وسط حسابي بين كافة فقرات قياس المتغير موضوع الدراسة ما يساوي (3.96)، وبمعامل إنحراف معياري (0.948)، وذلك فيما يخص فقرة " تساهم بوابة الحكومة الإلكترونية في تعزيز قدرة المستخدمين على استخدام الخدمات الحكومية على الإنترنت"، وكما أنه قد بلغ معامل المؤشر العام لمعامل الوسط الحسابي لكافة فقرات قياس المتغير فعالية الموقع ما يساوي (4.030)، وبمعامل إنحراف معياري (0.810)، مما يستدل بذلك على أن غالبية اجابات المبحوثين قد تمركزت إجاباتهم ضمن الموافق.

- **التأثير الاجتماعي:**

يظهر الجدول التالي نتائج معاملات الوسط الحسابي والإنحراف المعياري للفقرات الخاصة بمتغير التأثير الإجتماعي، حيث عمدت الدراسة إلى تكوين (5) فقرات لقياس متغير التأثير الإجتماعي من ضمن محاور تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكما يلي:

جدول رقم (3−7)

التأثير الإجتماعي

الفئات	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
17. هناك تعاون في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية بين الموظفين ومنظمات الأعمال	3.82	.894
18. هناك تعاون في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية بين الموظفين والمواطنين	3.66	.898
19. تتيح بوابة الحكومة الإلكترونية للمستخدمين واصحاب الصلة تبادل الأفكار والأراء فيما بينهم	3.67	.873
20. تساهم بوابة الحكومة الإلكترونية في تأصيل روابط التعاون الوظيفي بين الموظفين انفسهم	3.82	.810
21. إن استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية يعزز الأثار الإجتماعية الإيجابية بالنسبة للمستخدمين	3.68	.786
كافة فقرات العامل	3.731	.736

يظهر الجدول السابق (3-7) أن معامل الوسط الحسابي لكافة فقرات متغير التأثير الإجتماعي قد بلغ (3.731)، وبمعامل إنحراف معياري (0.736)، مما يستدل على أن غالبية إجابات أفراد عينة الدراسة قد تمركزت ضمن الموافق على فقرات قياس متغير التأثير الإجتماعي، وكما قد بلغ أعلى معامل وسط حسابي (3.82) وذلك فيما يختص بفقرة "هناك تعاون في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية بين الموظفين ومنظمات الأعمال"، وفقرة "تساهم بوابة الحكومة الإلكترونية في تأصيل روابط التعاون الوظيفي بين الموظفين انفسهم"، وبمعامل إنحراف معياري (0.894، 0.810) على التوالي، كما بلغ أدنى معامل وسط حسابي (3.66) وذلك فيما يختص بالفقرة " هناك تعاون في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية بين الموظفين والمواطنين" وبمعامل انحراف معياري 898. .

- **رضا مستخدمين بوابة الحكومة الإلكترونية:**

يظهر الجدول التالي نتائج معاملات الوسط الحسابي والإنحراف المعياري للفقرات الخاصة بمتغير رضا مستخدمين بوابة الحكومة الإلكترونية، حيث عمدت الدراسة إلى تكوين (5) فقرات لقياس هذا المتغير، وكما تعتمد هذه الدراسة على هذا المتغير كعامل وسيط من بين متغيرات الدراسة، وكما يلي:

جدول رقم (3–8)

رضا مستخدمين بوابة الحكومة الإلكترونية

الفئات	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
22. رضا المحتوى: هناك رضا عن محتوى الخدمات الحكومية الإلكترونية	3.69	.852
23. رضا الواجهه: هناك رضا عن واجهة بوابة خدمات الحكومة الإلكترونية	3.63	.888
24. رضا السرعة: هناك رضا عن سرعة خدمات الحكومة الإلكترونية	3.66	.890
25. رضا الجودة: هناك رضا عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية	3.61	.907
26. رضا الأمن المعلوماتي: هناك رضا عن الأمن المعلوماتي لخدمات الحكومة الإلكترونية	3.68	.925
كافة فقرات العامل	3.653	.806

تتطلع الدراسة إلى تمعين النظر في أثر رضا مستخدمين بوابة الحكومة الإلكترونية كعامل وسيط في العلاقة بين تطبيق بوابة الحكومة الإلكترونية وقبول المستخدمين لها من وجهة نظر العاملين ضمن دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، حيث يبين الجدول السابق (3-8) بأن معامل الوسط الحسابي العام لكافة فقرات قياس المتغير موضوع الدراسة قد بلغ (3.653)، وبمعامل إنحراف معياري (0.806)، مما يستدل بذلك إلى أن غالبية إجابات المبحوثين عينة الدراسة قد كانت تتمركز ضمن الموافق، وكما أنه قد بلغ اعلى معامل وسط حسابي ما يساوي (3.69) وبمعامل إنحراف معياري (0.852)، وذلك فيما يخص فقرة " رضا المحتوى: هناك رضا عن محتوى الخدمات الحكومية الإلكترونية"، وأنه قد كان أدنى معامل وسط حسابي بين كافة فقرات قياس المتغير موضوع

الدراسة ما يساوي (3.61) وبمعامل إنحراف معياري (0.907) وذلك فيما يخص الفقرة الخاصة "رضا الجودة: هناك رضا عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية".

- **قبول مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية:**

يظهر الجدول التالي نتائج معاملات الوسط الحسابي والإنحراف المعياري للفقرات الخاصة بمتغير قبول مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية، حيث عمدت الدراسة إلى تكوين (3) فقرات لقياس هذا المتغير، وكما يلي:

جدول رقم (3-9)

قبول مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية

الفئات	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
27. الرغبة في الاستخدام: يوجد موقف إيجابي نحو استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	3.92	.821
28. نوايا الاستخدام: هناك استخدام / نية بالإستخدام لخدمات الحكومة الإلكترونية	3.93	.805
29. تردد الاستخدام: هناك استخدام متكرر ودوري لخدمات الحكومة الإلكترونية	3.80	.880
كافة فقرات العامل	3.880	.782

يبين الجدول رقم (3-9) أنه قد بلغ معامل الوسط الحسابي العام لكافة فقرات قياس متغير قبول مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية ما يساوي (3.88)، وبمعامل إنحراف معياري (0.782) مما يستدل إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة قد تمركزت إجاباتهم ضمن الموافق، وكما قد بلغ أعلى وسط حسابي ما يساوي (3.93)، وبمعامل إنحراف معياري (0.805)، وذلك فيما يخص فقرة " نوايا الاستخدام: هناك استخدام / نية بالإستخدام لخدمات الحكومة الإلكترونية"، وكما انه قد بلغ أدنى معامل وسط حسابي (3.80)، وبمعامل إنحراف معياري (0.88)، وذلك فيما يخص فقرة " تردد الاستخدام: هناك استخدام متكرر ودوري لخدمات الحكومة الإلكترونية".

7-3 إختبارات فرضيات الدراسة

من اجل إختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى هدفها، إستخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية الملائمة لإختبار الفرضيات، حيث إستخدمت الدراسة إختبار الإنحدار المتعدد بالإضافة إلى الإنحدار البسيط لإختبار الفرضيات سواءً الرئيسة أو الفرعية منها.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول لدى المستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول لدى المستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

تهدف الفرضية الرئيسة الأولى موضوع الدراسة إلى بيان أثر عوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول لدى المستخدمين، حيث تنظر هذه الفرضية في عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية مجتمعه (جودة المعلومات، جودة النظام، لفعالية الموقع، والتأثير الإجتماعي)، وكما تستخدم الدراسة إختبار الإنحدار المتعدد لتحقيق هدف الإفتراض، ويبين الجدول التالي نتائج هذا الإختبار.

الجدول (3-10)

نتائج اختبار عوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول

Sig. مستوى الدلالة	F المحسوبة	Beta قوة العلاقة	R^2 النسبة التفسيرية	Adjusted R^2 النسبة التفسيرية المعدلة	القرار الإحصائي
.000	31.721	.693	.481	.466	قبول الفرضية البديلة

حيث تشير نتائج الإنحدار المتعدد التي يبينها الجدول السابق (3-10) أنه قد بلغ مستوى الدلالة (الأهمية النسبية – Sig) ما يساوي (0.000)، وذلك عندما كانت قيمة (f) المحسوبة

(31.721)، وحيث تشير قاعدة القرار للدراسة بأنه إذا بلغ مستوى الدلالة ما يساوي أو يقل عن (0.05)، فيمكن الإستدلال بذلك إلى قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدمية، وفي خلاف ذلك يتم قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة، وبالتالي يمكن الخلاص بقبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدمية، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول لدى المستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، الأمر الذي قد يعزى إلى اهمية تلك المكونات مجتمعه والتي تعكس عوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية، ودورها في زيادة قناعة المستخدمين لها، وبالتالي ما تعكسه في قبول المستخدمين لها.

علاوة على ذلك، فقد أشارت النتائج أيضاً بان هناك علاقة ايجابية (Beta) بين كل عوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى القبول لها، وبقوة علاقة (0.693)، وكما أن تلك العوامل مجتمعه قد فسرت (Adjusted R^2) ما نسبته (0.466) من مستوى القبول لدى المستخدمين، وأما المتمم فقد تعود إلى العوامل الأخرى التي لم يتم تداولها في الدراسة الحالية.

H1-1:يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة معلومات بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

تهتم هذه الفرضية في قياس أثر جودة معلومات بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول للمستخدمين، حيث تستخدم الدراسة الحالية اختبار الإنحدار البسيط لتحقيق هذا الهدف، وكما يبين الجدول التالي نتائج هذا الإختبار.

الجدول (3-11)

نتائج اختبار جودة معلومات بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول

Sig. مستوى الدلالة	t المحسوبة	Beta قوة العلاقة	R^2 النسبة التفسيرية	Adjusted R^2 النسبة التفسيرية المعدلة	القرار الإحصائي
.000	9.388	.622	.386	.382	قبول الفرضية البديلة

تشير نتائج إختبار الإنحدار البسيط الذي يبينها الجدول السابق (3-11) أن معامل مستوى الدلالة (Sig) قد بلغت (0.000)، وذلك عندما بلغ معامل (t) ما يساوي (9.388)، مما يستدل بذلك على أن مستوى الدلالة أقل من مستوى الأهمية النسبية والتي تعتمد عليه الدراسة الحالية (0.05)، وبالتالي تقبل الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة معلومات بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول للمستخدمين، وكما قد أشارت النتائج أيضاً أن هناك علاقة ايجابية وبقوة (Beta) قد بلغت (62.2%) بين عامل جودة معلومات بوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى القبول للمستخدمين، وكما قد بلغت النسبة التفسيرية (R^2) ما يساوي (0.386)، مما يستدل على أن عامل جودة المعلومات يفسر ما نسبته (38.6%) من مستوى القبول للمستخدمين.

H1-2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \le 0.05$) .

كما تهتم هذه الفرضية في قياس أثر جودة نظام بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول للمستخدمين، وكما تستخدم الدراسة اختبار الإنحدار البسيط لإختبار الإفتراض موضوع الدراسة، ويبين الجدول التالي نتائج هذا الإختبار.

الجدول (3-12)

نتائج اختبار جودة نظام بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول

Sig. مستوى الدلالة	t المحسوبة	Beta قوة العلاقة	R^2 النسبة التفسيرية	Adjusted R^2 النسبة التفسيرية المعدلة	القرار الإحصائي
.000	9.342	.620	.384	.380	قبول الفرضية البديلة

يشير الجدول السابق والذي يظهر نتائج اختبار الإنحدار البسيط أن معامل مستوى الدلالة قد بلغ (0.000)، وذلك عندما كانت قيمة (t) ما تساوي (9.342)، مما يستدل بذلك على أن معامل

مستوى الدلة هو أقل من مستوى المعنوية والاهمية النسبية التي تعتمد عليه الدراسة كقاعدة قرار (0.05)، مما يستدعي ذلك قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدمية، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول للمستخدمين، وبمعامل قوة علاقة ايجابية (Beta) قد بلغت (0.62)، وبنسبة تفسيرية (R^2) قد بلغت (0.384)، أي أن معامل جودة نظام بوابة الحكومة الإلكترونية قد فسر ما نسبته (38.4%) من مستوى القبول للمستخدمين.

H1-3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفعالية بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

تتطلع الفرضية موضوع الإختبار إلى بيان أثر لفعالية بوابة الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المستخدمين على مستوى القبول لديهم، وبالتالي تستخدم الدراسة الحالية إختبار الإنحدار البسيط للوصول إلى الهدف المنشود منها، ويبين الجدول التالي نتائج هذا الإختبار.

الجدول (3-13)

نتائج اختبار فعالية بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول

Sig. مستوى الدلالة	t المحسوبة	Beta قوة العلاقة	R^2 النسبة التفسيرية	Adjusted R^2 النسبة التفسيرية المعدلة	القرار الإحصائي
.000	8.562	.586	.344	.339	قبول الفرضية البديلة

يظهر الجدول السابق (3-13) أن نتائج إختبار الإنحدار البسيط قد أشارت إلى ان مستوى الدلالة (Sig) قد بلغ (0.000)، وذلك عندما بلغت قيمة (t) ما يساوي (8.562)، مما يستدعي ذلك رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، حيث قد عمدت الدراسة على الإعتماد على قاعدة القرار (Sig) عند مستوى دلالة وأهمية (0.05)، مما يؤكد على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفعالية بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول للمستخدمين، وكما قد بلغت قوة العلاقة (Beta) ما يساوي (0.586)، وهي علاقة إيجابية بين فعالية بوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى القبول

للمستخدمين، وبنسبة تفسيرية (R2) قد بلغت (0.344)، مما يستدل بذلك على أن فعالية بوابة الحكومة الإلكترونية تفسر ما نسبته (34.4%) من مستوى القبول للمستخدمين.

H1-4: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتأثير الإجتماعي لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

تهدف هذه الفرضية موضوع الإختبار إلى التعرف على أثر للتأثير الإجتماعي لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول لدى المستخدمين، وبالتالي تستخدم الدراسة الحالية إختبار الإنحدار البسيط للوصول إلى الهدف المنشود منها، ويبين الجدول التالي نتائج هذا الإختبار.

الجدول (3-14)

نتائج اختبار التأثير الإجتماعي لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول

Sig. مستوى الدلالة	t المحسوبة	Beta قوة العلاقة	R^2 النسبة التفسيرية	Adjusted R^2 النسبة التفسيرية المعدلة	القرار الإحصائي
.000	8.448	.581	.338	.333	قبول الفرضية البديلة

أشارت نتائج الإنحدار البسيط والتي يبينها الجدول السابق (3-14) أن مستوى الدلالة (Sig) قد بلغ (0.000)، وأن قيمة (t) قد بلغت (8.448)، وهو أقل من مستوى المعنوية والأهمية النسبية والتي تعتمد عليه الدراسة الحالية كقاعدة قرار (0.05)، مما يستدعي ذلك قبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتأثير الإجتماعي لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول للمستخدمين، وكما أن هناك علاقة ايجابية بين عامل التأثير الإجتماعي لبوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى القبول للمستخدمين وبقوة علاقة (Beta) قد بغت (0.581)، وأن النسبة التفسيرية قد بلغت (R^2) ما يساوي (0.338)، مما يستدل على أن عامل التأثير الإجتماعي لبوابة الحكومة الإلكترونية قد فسر ما نسبته (33.8%) من مستوى القبول للمستخدمين.

H2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا لدى المستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا لدى المستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

تهدف هذه الفرضية الرئيسية الثانية إلى قياس أثر عوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية مجتمعة ومتمثلة بجودة المعلومات، جودة النظام، لفعالية الموقع، والتأثير الإجتماعي على مستوى الرضا لدى المستخدمين، وذلك من وجهة نظر المستخدمين لبوابة الحكومة الإلكترونية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، وبالتالي تستخدم الدراسة الحالية اختبار الإنحدار المتعدد للوصول إلى هذا الهدف، ويبين الجدول التالي نتائج هذا الإختبار.

الجدول (3-15)

نتائج اختبار عوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا

Sig. مستوى الدلالة	F المحسوبة	Beta قوة العلاقة	R^2 النسبة التفسيرية	Adjusted R^2 النسبة التفسيرية المعدلة	القرار الإحصائي
.000	60.873	.800	.640	.629	قبول الفرضية البديلة

يعرض الجدول السابق رقم (3-15) نتائج إختبار الإنحدار المتعدد للتعرف على أثر عوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا للمستخدمين، حيث أشارت النتائج والإختبارات الإحصائية أن مستوى الدلالة (Sig) قد بلغ (0.000)، وهو أقل من مستوى المعنوية والأهمية النسبية والتي تعتمد عليه الدراسة الحالية كقاعدة قرار، مما يستدعي بذلك إلى قبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية (جودة المعلومات، جودة النظام، لفعالية الموقع، والتأثير الإجتماعي) على مستوى الرضا لدى المستخدمين، وكما قد بلغ معامل قوة العلاقة (0.80)، مما يشير بذلك إلى وجود علاقة ايجابية قوية بين عوامل نجاح بوابة الحكومة

الإلكترونية ومستوى الرضا، الأمر الذي قد يعزى إلى أهمية تأثير مثل هذه العوامل والمشار إليها بعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية في قرارات وسلوك واتجاهات الأفراد وتحديداً المستخدمين المباشرين، مما يؤثر بذلك على مستوى رضاهم عن استخداماتها وخدماتها وفاعليتها وكفاءتها، وكما قد أشارت النتائج أيضاً أن تلك العوامل والمتمثلة بعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية قد فسرت مجتمعه (Adjusted R^2) ما نسبته (0.629) من مستوى الرضا للمستخدمين.

H2-1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة معلومات بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

تتطلع الفرضية موضوع الدراسة إلى التعرف على أثر جودة معلومات بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا للمستخدمين، وذلك من وجهة نظر المستخدمين في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، وكما تستخدم الدراسة الحالية اختبار الانحدار البسيط للوصول إلى هدفها، وبالتالي اختبار فرضيتها، ويبين الجدول التالي نتائج الإختبار.

الجدول (3-16)

نتائج اختبار جودة معلومات بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا

Sig. مستوى الدلالة	t المحسوبة	Beta قوة العلاقة	R^2 النسبة التفسيرية	Adjusted R^2 النسبة التفسيرية المعدلة	القرار الإحصائي
.000	13.705	.757	.573	.570	قبول الفرضية البديلة

يبين الجدول السابق أن مستوى الدلالة لإختبار الفرضية موضوع الدراسة قد بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة والمعنوية والأهمية النسبية والتي تعتمد عليه الدراسة الحالية كقاعدة قرار (0.05)، وذلك عندما بلغت قيمة (t) ما يساوي (13.705)، مما يؤكد بذلك على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، وكما قد أشارت النتائج ايضاً أن هناك علاقة ايجابية قوية وبقوة علاقة (Beta) قد بلغت (0.757) بين جودة معلومات بوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى الرضا

للمستخدمين، وأن النسبة التفسيرية لجودة معلومات بوابة الحكومة الإلكترونية في مستوى الرضا للمستخدمين قد بلغت (57.3%)، مما يؤكد ايضاً بذلك على أهمية عامل جودة معلومات بوابة الحكومة الإلكترونية لدى المستخدمين ومستوى رضاهم عنها وعن بوابة الحكومة الإلكترونية وخدماتها بشكل عام.

H2-2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

تهدف هذه الفرضية إلى قياس أثر جودة نظام بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا للمستخدمين، وذلك من وجهة نظر المستخدمين العاملين في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، حيث تستخدم الدراسة اختبار الإنحدار البسيط لتحقيق هدفها، وكما يبين الجدول التالي نتائج هذا الإختبار.

الجدول (3-17)

نتائج اختبار جودة نظام بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا

القرار الإحصائي	Adjusted R^2 النسبة التفسيرية المعدلة	R^2 النسبة التفسيرية	Beta قوة العلاقة	t المحسوبة	Sig. مستوى الدلالة
قبول الفرضية البديلة	.442	.446	.668	10.624	.000

يعكس الجدول السابق (3-17) نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية موضوع الإختبار، وكما يتبين من تلك النتائج والتي يبينها الجدول أن مستوى الدلالة (Sig) قد بلغ (0.000)، وان قيمة (t) قد بلغت (10.624)، مما يؤكد بذلك أن مستوى الدلالة هو أقل من مستوى المعنوية والأهمية النسبية والتي تعتمد عليه الدراسة كقاعدة قرار (0.05)، وبالتالي يمكن الخلاص بقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا

للمستخدمين، وذلك بمستوى علاقة ايجابية قوية وبمعدل (0.668)، وكما أن جودة نظام بوابة الحكومة الإلكترونية تفسر ما نسبته (44.6%) من مستوى الرضا للمستخدمين.

H2-3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفعالية بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

تهدف الفرضية السابقة إلى التعرف على أثر فعالية بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا للمستخدمين، اعتماداً على أراء ووجهات نظر العاملين في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، وبالتالي تستخدم الدراسة اختبار الإنحدار البسيط للوصول إلى هدفها، ويبين الجدول التالي نتائج هذا الإختبار.

الجدول (3-18)

نتائج اختبار فعالية بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا

Sig. مستوى الدلالة	t المحسوبة	Beta قوة العلاقة	R^2 النسبة التفسيرية	Adjusted R^2 النسبة التفسيرية المعدلة	القرار الإحصائي
.000	8.467	.582	.339	.334	قبول الفرضية البديلة

تشير نتائج اختبار الإنحدار البسيط في الجدول السابق (3-18) أن مستوى الدلالة (Sig) قد بلغ (0.000)، وأن قيمة (t) قد بلغت (8.467)، وهي أقل من مستوى المعنوية والأهمية النسبية والتي تعتمد عليها الدراسة الحالية كقاعدة قرار (0.05)، مما يستدعي ذلك إلى رفض الفرضية العدمية، وأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفعالية بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا للمستخدمين، وذلك إذ بلغ معامل قوة العلاقة (Beta) بين فعالية بوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى الرضا للمستخدمين ما يساوي (0.582) مما يؤكد بذلك إلى وجود علاقة ايجابية بينها، وأن النسبة التفسيرية قد بلغت (0.339) مما يؤكد ايضاً أن فعالية بوابة الحكومة الإلكترونية تفسر ما نسبته (33.9%) من مستوى الرضا للمستخدمين.

H2-4: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتأثير الإجتماعي لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

تسعى هذه الفرضية إلى تحديد أثر عامل التأثير الإجتماعي لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا للمستخدمين، اعتماداً على أراء ووجهات نظر العاملين في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، وبالتالي تستخدم الدراسة اختبار الإنحدار البسيط للوصول إلى هدفها، ويبين الجدول التالي نتائج هذا الإختبار.

الجدول (3-19)

نتائج اختبار التأثير الإجتماعي لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا

Sig. مستوى الدلالة	t المحسوبة	Beta قوة العلاقة	R^2 النسبة التفسيرية	Adjusted R^2 النسبة التفسيرية المعدلة	القرار الإحصائي
.000	10.850	.676	.457	.453	قبول الفرضية البديلة

أشار الجدول السابق رقم (3-19) إلى نتائج اختبار الإنحدار البسيط، حيث يتبين مما يظهره الجدول أن مستوى الدلاله (Sig) قد بلغ (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة والأهمية النسبية والتي تعتمد عليه الدراسة كقاعدة قرار (0.05)، مما يستدل إلى قبول الفرضية البديلة والتأكيد على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتأثير الإجتماعي لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا للمستخدمين، وكما قد أظهرت النتائج الإحصائية أن هناك علاقة ايجابية وبقوة (0.676) بين عامل التأثير الإجتماعي لبوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى الرضا للمستخدمين، وكما أن عامل التأثير الإجتماعي لبوابة الحكومة الإلكترونية يفسر ما نسبته (45.7%) من مستوى الرضا للمستخدمين.

H3: يوجد أثر وسيط ذو دلالة إحصائية لمستوى رضا المستخدمين في العلاقة بين عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى القبول لها عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) .

H0: لا يوجد أثر وسيط ذو دلالة إحصائية لمستوى رضا المستخدمين في العلاقة بين عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى القبول لها عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) .

تهدف الفرضية الرئيسة الرابعة موضوع الإختبار إلى التعرف على اذا كان هناك أثر وسيط ذو دلالة إحصائية لمستوى رضا المستخدمين في العلاقة بين عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى القبول لها، وذلك من خلال النظر في وجهة نظر العاملين في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، وذلك على الرغم مما أشارت إلية كافة نتائج إختبارات الإفتراضات الرئيسة موضوع الدراسة والتي تؤكد أن هناك أثر لتلك العوامل (عوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية) على مستوى الرضا، وكما أن هناك أثر لمستوى الرضا على مستوى القبول للمستخدمين لبوابة الحكومة الإلكترونية، وكما ان هناك أثر لتلك العوامل (عوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية) على مستوى القبول مما يؤكد بذلك أن عامل رضا المستخدمين هو عاملاً وسيطاً، وكما تستخدم الدراسة اختبار الإنحدار المتعدد للوصول إلى الهدف من الإفتراض، ويبين الجدول التالي نتائج هذه الإختبار.

الجدول (3-20)

نتائج اختبار مستوى الرضا كوسيط

Sig. مستوى الدلالة	F المحسوبة	Beta قوة العلاقة	R^2 النسبة التفسيرية	Adjusted R^2 النسبة التفسيرية المعدلة	القرار الإحصائي
.000	40.250	.772	.597	.582	قبول الفرضية البديلة

يبين الجدول السابق (3-20) نتائج اختبار الإنحدار المتعدد للإفتراض موضوع الدراسة، حيث تشير النتائج أن معامل مستوى الدلالة (Sig) قد بلغ (0.000)، وأن قيمة (f) قد بلغت

(40.250)، مما يؤكد بذلك على قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدمية، أي أنه يوجد أثر وسيط ذو دلالة إحصائية لمستوى رضا المستخدمين في العلاقة بين عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى القبول لها عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما تؤكده أيضاً قيمة قوة العلاقة التي أشارت بأن العامل الوسيط بالإضافة إلى العوامل المستقلة مجتمعة موضوع الدراسة ترتبط ارتباطاً ايجابياً وبقوة (0.772) مع مستوى القبول للمستخدمين، وكما أن تلك العوامل المستقلة مجتمعة بالإضافة إلى دور عامل الوسيط موضوع الإختبار قد فسرت (Adjusted R^2) ما نسبته (58.2%) من مستوى القبول للمستخدمين، وذلك بالإعتماد على أراء ووجهات نظر العاملين في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

يبين هذا الفصل نتائج إختبارات فرضيات الدراسة وفقاً لما تناولته المحاور والفصول السابقة، وكما خلصت الدراسة الحالية إلى العديد من التوصيات العلمية ذات العلاقة في استنتاجات الدراسة.

1-4 نتائج الدراسة

هدفت الدراسة إلى تمعين النظر في أثر عوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على قبول مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية، من خلال الأخذ بعين الإعتبار دور رضا مستخدمين بوابة الحكومة الإلكترونية كوسيط، حيث لجأت الدراسة إلى البحث ضمن أربعة عوامل رئيسية تمثل عوامل نجاح خاصة ببوابة الحكومة الإلكترونية، وهي جودة المعلومات، وجودة النظام، والفعالية، والتأثير الإجتماعي، وذلك تطبيقاً في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، وإستدلالاً بآراء ووجهات نظر الأفراد العاملين فيها، حيث إستخدمت الدراسة الحالية أسلوب الإستبيان لجمع البيانات، وكما إستدلت على توزيع أداة الدراسة (الإستبيان) على (196) شخصاً عاملاً ومستخدماً لبوابة الحكومة الإلكترونية، وتم استرداد ما نسبته (72.5%) من ما تم توزيعه من أداة الدراسة لغرض إخضاعها للإختبارات الإحصائية الملائمة وبالتالي الوصول إلى هدفها.

استخدمت الدراسة الحالية العديد من الإختبارات العلمية الإحصائية لغرض تحقيق والوصول إلى هدف الدراسة، وذلك من خلال إختبار فرضياتها، ويبين الجدول التالي ملخصاً لنتائج الفرضيات موضوع الدراسة، وكما يلي:

الجدول (4-1)

نتائج فرضيات الدراسة

القرار	الفرضية
قبول الفرضية البديلة	**H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول لدى المستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).** **H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول لدى المستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).**
قبول الفرضية البديلة	H1-1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة معلومات بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .
قبول الفرضية البديلة	H1-2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .
قبول الفرضية البديلة	H1-3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفعالية بوابة الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المستخدمين على مستوى القبول لديهم عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .
قبول الفرضية البديلة	H1-4: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتأثير الإجتماعي لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .
قبول الفرضية البديلة	**H2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا لدى المستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).** **H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا لدى المستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).**
قبول الفرضية البديلة	H2-1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة معلومات بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .
قبول الفرضية البديلة	H2-2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

H2-3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفعالية بوابة الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المستخدمين على مستوى الرضا لديهم عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .	قبول الفرضية البديلة
H2-4: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتأثير الإجتماعي لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى الرضا للمستخدمين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .	قبول الفرضية البديلة
H3: يوجد أثر وسيط ذو دلالة إحصائية لمستوى رضا المستخدمين في العلاقة بين عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى القبول لها عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) . **H0: لا يوجد أثر وسيط ذو دلالة إحصائية لمستوى رضا المستخدمين في العلاقة بين عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى القبول لها عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .**	**قبول الفرضية البديلة**

بالتالي، يتبين من الجدول السابق (4-1) أن هناك أثر لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول لدى المستخدمين، وكما أن هناك أثر لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى رضا المستخدمين، بالإضافة إلى أن هناك أثراً لمستوى رضا مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول لدى المستخدمين، وكما أستدلت النتائج أيضاً إلى أنه يوجد أثر وسيط ذو دلالة إحصائية لمستوى رضا المستخدمين في العلاقة بين عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى القبول لها، وهذا يتطابق مع ما توصل إليه (Colesca and Dobrica, 2008). مشيراً بأنه تتطابق هذه النتائج مع ما توصل إليه (Schedier and Schmidt, 2004) عندما أشاروا إلى أن عوامل ومتطلبات نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية هي من أبرز المؤثرات التي تؤثر على قرارات وسلوكيات الإدارات والبيئات ككل، ومنها مستوى قبول المستخدمين والأفراد المواطنيين لها.

كما أشار (قدوري، 2010) إلى أن هناك دوراً مركزياً تلعبه عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية بجزئها الكامل في زيادة الجودة للخدمات الإلكترونية، الأمر الذي قد يساهم في زيادة رضا وقبول المستخدمين لتلك البوابات الإلكترونية وخدماتها، وكما أكد (أبو زيد وحجازي، 2007) أن عوامل إدارة الجودة الشاملة مع تطبيق الحكومة الألكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة التي تقدمها بوابات الحكومة الإلكترونية، الأمر الذي قد يشير إلى رضا وقبول المستخدمين عنها.

وأضاف (Koh et al., 2008) بأن أحد أهم عوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية هي جاهزيتها للتطبيق، حيث تؤثر هذه الجاهزية على مستوى قبول الأفراد المستخدمين لها ولخدماتها ومنتجاتها التي تقدمها وتوفرها للجمهور، وكما بين (شحاده، 2012) أن هذه الجاهزية الهادفة إلى تفعيل العمل والنشاط التكنولوجي هي واحدة من أهم العوامل التي تؤثر على زيادة فاعلية عملها وفاعليتها وكفاءتها، بالإضافة إلى دورها في ارضاء المستخدمين عنها. كما أشار (Orgeron, 2008) أن مدى القبول والرضا عن الحكومة الالكترونية يعتمد على مدى عوامل النجاح في تطبيقها، وكما أن نجاح بوابات الحكومة الإلكترونية يعتمد على وعي الجمهور والمستخدمين بها وبخدماتها وأهميتها في دعم المشروعات الخاصة بالخدمات الحكومية، وهذا يتطابق مع ما توصل إليه (Verdegem and Verley, 2009) عندما أكد على أن أحد المرتكزات الرئيسة التي تعتمد عليها نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية يعتمد على مدى رضا وقبول المستخدمين لها ولخدماتها. وكما يؤكد (المجالي، 2009) أن ذلك القبول والرضا لدى المستخدمين لبوابة الحكومة الإلكترونية يعتمد على جودة الخدمات التي توفرها تلك البوابة للجمهور، الا أن (الجعفري، 2009) أكد أن أحد اهم العوامل التي قد تحد من درجة العلاقة بين جودة تلك الخدمات الإلكترونية وقبول ورضا المستخدمين لها هو عدم أو نقص الوعي لدى المستخدمين والجمهور عن أهداف البوابة الإلكترونية وخدماتها.

بالتالي، يتبين مما سبق بأن ما توصلت إلية الدراسة من نتائج لإختبار فرضياتها هي تتطابق مع ما توصلت إلية الأدبيات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، مما يؤكد على دور تلك العوامل المشار إليها بعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية (جودة المعلومات، جودة النظام، الفعالية التأثير الإجتماعي) في رضا وقبول المستخدمين لها وعن خدماتها.

2-4 توصيات الدراسة

إستدلالاً بما توصلت إليه نتائج الدراسة، يمكن الخلاص بالتوصيات التالية كأبرز التطلعات المستقبلية التي تطمح إليها هذه الدراسة، وكما يلي:

- ضرورة تشجيع الحكومات على تبني وتطبيق كافة عوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية، وضرورة تشجيع المستخدمين على إستخدامها من خلال توفير بعض الأدلة التعليمية والتعريفية بكيفيتها وطريقتها وأهدافها ودورها في توفير الوقت والجهد والتكاليف.
- ضرورة تمعين النظر في العوامل المؤثرة على مستوى الرضا والقبول لدى المستخدمين عن بوابة الحكومة الإلكترونية وخدماتها، لتمكن تلك الحكومات من ضبطها وإدارتها لزيادة وتحسين مستوى رضا وقبول المستخدمين لها.
- ضرورة تميز المعلومات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية للمستخدمين بأنها كافية من خلال زيادة تفاصيل وتوضيح المعلومات التي توفرها بوابات الحكومة الإلكترونية لضمان كفاءتها وموضوعيتها، وبالتالي تحقيق الرضا والقبول الها من قبل المستخدمين.
- ضرورة تميز بوابة الحكومة الإلكترونية بالمتعة في الاستخدام من خلال تصميم بعض الواجهات الإلكترونية التي تبعث المتعة في الإستخدام، وضرورة توفير عناصر التنقل والبحث السلس عن موضوعات وحقول بوابة الحكومة الإلكترونية، و ضرورة ضمان تعاون في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية بين الموظفين والمواطنين، من خلال توفير عنصر التدريب المناسب للموظفين وكيفية تعاملهم مع الجمهور.
- ضرورة مواصلة الدراسة في الأثار المترتبة من تبني الحكومات للممارسات الإلكترونية في بيئتها، وضرورة السعي قدماً في العوامل التي قد تؤثر على الحد من فاعلية الحكومة الإلكترونية وإيجاد بعض الحلول المقترحة حيالها.

قائمة المراجع

المراجع العربية

أبو زيد، محمد خير (2006)، **متطلبات نجاح وإمكانية تطبيق والأبعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية في الأردن**، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

أبو زيد، محمد خير وحجازي، هيثم علي (2007)، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية وأبعاد ادارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية، **مجلة البحوث المالية والتجارية**، العدد 2، ص ص. 1-28.

أبو زيد، محمد خير وحجازي، هيثم علي (2007)، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى الخدمة: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية، **مجلة البحوث المالية والإدارية**، العدد 2، 2-28.

الأمم المتحدة (2014)، حكومة إلكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه - دراسة الحكومة الإلكترونية 2014، **منشورات إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية – منظمة الأمم المتحدة**، ص ص. 1-280.

بابعير، يحيى (2003)، مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية، مجلة العالم الرقمي، العدد 44. متاح على الربط: **http://www.al-jazirah.com.sa/digimag/26102003/agtes13.htm**.

بدران، عباس (2004)، **الحكومة الالكترونية: من الاستراتيجية إلى التطبيق**، عمان، الأردن: دار الفارس للنشر والتوزيع.

الجعفري، فيصل(2009)، **الواقع الراهن للحكومة الالكترونية في الجمهورية اليمنية وآفاقها المستقبلية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عدن، عدن، اليمن.

جواد، شوقي ناجي وأبو زيد، محمد خير (2007)، الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، المجلد 3، العدد 3، ص ص. 278-295.

حجازي، عبدالفتاح (2004)، **الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني**، عمان، الأردن: دار الفكر الجامعي للنشر.

حسين، مريم خالص (2013)، الحكومة الإلكترونية، **مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة**، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، ص ص. 440-460.

حسين، مريم خالص (2013)، الحكومة الإلكترونية، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة**، العدد الخاص – 2013، ص ص. 439-460.

الحنيطي، محمد فالح (2005) " الحكومة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة إلكترونيا: دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل الأردنية"، **مؤتمر إدارة الأعمال الأول**، كلية الأعمال، الجامعة الأردنية.

الذنيبات، معاذ (2008)، **العوامل المؤثرة في التطبيق الناجح للحكومة الإلكترونية في الأردن خلال الفترة 2000-2007**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.

الرزي، ديالا جميل محمد (2012)، الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، **مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية**، المجلد العشرين، العدد 1، ص ص. 189-227.

الرفاعي، سحر (2009)، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، **مجلة اقتصاديات شمال افريقيا**، العدد السابع، ص ص. 305-328.

الرومي، أيمن (2006)، **تقييم مستوى وعي مديري الإدارة العليا بمفهوم الحكومة الإلكترونية والتوجه نحو متطلبات التطبيق: دراسة ميدانية في محافظات المال بالمملكة الأردنية الهاشمية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

زكي، إيمان عبد المحسن (2009)، الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل، **منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية – بحوث ودراسات**، العدد 457، ص ص. 19-39.

السلمي، علي (2002)، **إدارة التميز، نماذج وتقنيات الغدارة في عصر المعرفة**، القاهرة، مصر: دار غريب للنشر.

شحاده، نجلاء (2012)، **أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية – الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

الشوا، نسرين (2004)، **إتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الشيشاني، عامر شرف الدين (2004)، **أثر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة في إكتساب ميزة تنافسية: دراسة ميدانية على الشركات الأردنية للاتصالات الخلوية موبايلكوم**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

عباس، بدران (2004)، **الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق**، بيروت، لبنان ، المؤسسة العربية للدراسات والنشر.

عبد الوهاب، سمير (2008)، الاتجاهات المعاصرة للحكم المحلي والبلديات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، **ورقة عمل في ملتقى الحكم المحلي والبلديات في ظل الادوار الجديدة للحكومة**، 2008/8،الإسكندرية، مصر، ص. 70.

العزام، أحمد (2001)، **الحكومة الإلكترونية في الأردن: امكانية التطبيق**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، أربد، الأردن.

عطية، العربي (2012): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، الجزائر، **مجلة الباحث**، العدد العاشر، ص 321 – 332.

العمودي، هدى محمد والسلمي، فوزية فيصل (2008)، الوعي المعلوماتي في المجتمع الأكاديمي: دراسة تطبيقية على طالبات الدراسات العليا بجامعة الملك عبد العزيز، **مجلة دراسات المعلومات**، العدد (3) ، ص ص. 161-224.

عيشاوي، احمد (2010)، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال، **مجلة الباحث**، العدد 7، ص ص. 287-294.

غريبي، واجب (2006). "الحكومة الالكترونية :مفهومها ،متطلباتها، فوائدها "، **مجلة علوم انسانية**، العدد 31.

الغماس، عبدالعزيز (2006)، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

القدوة، محمد (2010)، **الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة**، عمان، الأردن ، دار أسامة للنشر والتوزيع.

قدوري، سحر (2010)، الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، **مجلة المنصورة**، عدد 14، الجزء الأول، ص ص. 157-175.

القضاه، حنان أحمد (2007)، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

الكبيسي، كلثم (2008)، **متطلبات تطبيق الغدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر**، رسالة ماجستير عير منشورة، الجامعة الإفتراضية، دمشق، سوريا.

الكندري، عبدالله (2005)، الحكومة الإلكترونية – التحديات ومتطلبات التطبيق، **ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي الأول حول المعلوماتية القانونية في البلاد العربية – بيروت**، 2005/12، وزارة العدل، الكويت، ص ص. 2-22.

الكيلاني، امنة (2005)، الحكومة الإلكترونية في الأردن – وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات: الأردن، **تقرير غير منشور**، ص ص. 1-48.

لطفي، علي (2007)، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق العملي، **مؤتمر الحكومة الإلكترونية السادس "الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية"**، 9-2007/11/12، دبي، دولة الإمارات العربية المتحدة.

اللوزي، موسى سلامة (2010)، الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في اجهزة الخدمة المدنية في الأردن، **المجلة الأردنية في إدارة الاعمال**، المجلد 6، العدد 1، ص ص. 184-209.

محمود ، محمد فتحي (2006) الحكومة الالكترونية الشروع المبكر .. **ورقه عمل مقدمة الى المؤتمر السنوي للعام السابع للابداع والتجديد في الادارة** ، المقام في الدار البيضاء في المملكة العربية المغربية ، الادارة العربية وتحقيق اهداف التنمية في الالفية الثالثة ، منشورات المنظمة العربية الادارية ، مصر.

المجالي، رائد (2009)،**اثر جودة خدمات الحكومة الالكترونية في أجهزة الخدمة المدنية على رضا متلقي الخدمة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

نضال الوقفي، **وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات: مشروع الحكومة الإلكترونية يهدف لتطوير الأداء وتسهيل تقديم الخدمات للمواطنين**، الرأي، عمان، 2015/01/28.

النوايسة، كفى (2009)، أثر جودة تكنولوجيا نظم المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية، **مجلة دراسات للعلوم الإدارية**، المجلد 36، العدد 2، ص ص. 332-358.

ياسين، سعد غالب (2010)، **الإدارة الإلكترونية**، عمان، الأردن ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية

Abuali, A., Alawneh, A. and Mohammad, H. (2010), Factors andRules Effecting in E-Government. **European Journal of Scientific Research, Vol: 39, No. 2, pp.169-175.**

Al-Shafi,S&. Weerakkody, V. (2009), **Factors Affecting EGovernment Adoption in the State of Qatar**. European and Mediterranean Conference on Information Systems, UK.

Baum, C. & DiMaio, A. (2000), **Gartner's Four Phases of E- Government**

Chen, Y. (2003), E-Government Network: The Role of Information Technology in Managing Networks, **Research Paper, Georgetown University Washington D.C, Model**, pp. 1-4.

Colesca, S. E. and Dobrica, L. (2008), Adoption and use of e-government services: the case of Romania**. Journal of Applied Research and Technology**, Vol: 6, No. 3, pp. 204-217.

Colesca, Sofia Elena (2009), Increasing E-trust: A solution To Minimize Risk In E-government Adoption**, journal of applied quantitative methods**, Vol: 4, No. 1, pp. 31-45.

Detlor, B., Hupfer, M. E. & Ruhi, U. (2010), Internal factors affecting the adoption and use of government websites. Electronic Government**, An International Journal**, Vol: 7, No. 2, pp. 120-136.

Dewhurst, F. W., Martínez-Lorente, A. R. & Sánchez-Rodríguez, C. (2003), An Initial Assessment of the Influence of IT on TQM: A Multiple Case Study. **International Journal of Operations and Production Management,** Vol: 23 (4), pp. 348–374.

Gil-García, J. &Pardo, T (2005), E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. **Government Information Quarterly,** Vol: 22, Issue: 2, pp. 187–216.

HO, A, T. & Ni, A. Y. (2004), Explaining the Adoption of E-Government Feature: A Case Study of Iowa County Treasurers' Offices**, American Review of Public Administration**, Vol:34 (2), pp. 164-180.

Hoffman (1997), Commercial Scenarios for the Web: Opportunities and Challenges. **Journal of Computer- Mediated Communication**, Vol (3), Issue (1), Available at: http://209.130.1.169.

Jones, G. R. (2007), **Organizational Theory, Design and change**, 5th Ed, USA: Pearson Prentice Hall.

Koh, C., Prybatok, V. & Zhang, X. (2008), Measuring e-government readiness, **Information & Management,** Vol: 45, Issue 8, PP. 540–546

Kovačić, Z. (2005), The Impact of National Culture on Worldwide E-Government Readiness. **Informing Science Journal**, Vol: 8, pp. 144-156.

Krejcie, R. & Morgan, D. (1970), Determining sample size for research activities **.Educational and Psychological Measurement**, Vol: 30, pp. 607-610.

Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I.& Persaud, A. (2007), Factors for Successful eGovernment Adoption: a Conceptual Framework. **The Electronic Journal of eGovernment**,Vol:5, Issue: 1, pp. 63 – 76.

Lai, C. S. A & Pires, G. (2010), Testing of a Model Evaluating e-Government Portal Acceptance and Satisfaction. **The Electronic Journal Information Systems Evaluation,** Vol: 13, Issue: 1, pp.35-46.

Norris, D. F & Moon, M. J. (2005), Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise Or Hare?, **Public Administration Review**, Vol: 65 (1), pp. 64-75.

Schaupp, l. fan, w. and Balenger, f (2006) **Determining success for different website goal, in proceedings of the 39th Hawaii international conference on system sciences (HICSS'06)**. Hawaii, 1-10.

Schedier,K. & Schmidt, B. (2004), Managing The E-Government organization. International public management Review,Vol:5,Issue: 1, online available at**: http//www.lpmr.net.**

Thompson, r, and Higgins, c. (1991) personal computing, toward a conceptual model of utilization**, MIS, Quantanty** 15, 1, 125 .

United Nations – UN (2012), E-Government Survey 2012 / E-Government for the People. **Www.unpan.org/e-government.**

Verdegem, P.& Verleye, G. (2009), User-centered E-Government inpractice: A comprehensive model form easuringuser satisfaction. **Government Information Quarterly**, Issue 26, pp. 487-502.

Vriens, D. & Achterbergh, J. (2004), Planning Local E-Government, **Information System Management**, Winter, Vol: 12, No.1, p. 45-57.

West, D. (2004), E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. **Public Administration Review**, Vol: 64, No.1, pp15-27.

Wong, W. & Welch, E. (2004), Does E-Government Promote Accountability? A Comparative Analysis of Website Openness and Government Accountability. Governance: **An International Journal of Policy, Administration, and Institution**s, Vol: 17, No. 2, pp. 275–297.

Zeithaml,V.A & Bitner, M.J. (2003), **Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm**, 3 rd edition, Mc Grow Hill, Irvin, Bosten

الملاحق

الملحق (1)
الاستبانة

الجامعة الأردنية
عمادة البحث العلمي والدراسات العليا

استبـانـة

الأخ/ت الكريم/ة

يطيب لي أن أضع بين يديكم هذا الاستبيان الذي أعد بغية الحصول على البيانات المتعلقة بالجانب الميداني لرسالة الماجستير في الإدارة العامة بعنوان:

اثرعوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول: اختبار الدور الوسيط لرضا المستخدمين

(دراسة حاله: دائرة ضريبة الدخل والمبيعات)

وتهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول لدى المستخدمين للخدمات المقدمة، وذلك اعتماداً على دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، حيث تحاول الباحثة من خلال هذه الأسئلة متن الإستبيان الاسترشاد بإجاباتكم إيماناً منها بأهمية رأيكم حول موضوع البحث، علمًا بأن الإجابة على أسئلة الإستبيان قد يستغرق بعضًا من وقتكم الثمين، إلا أنني أتطلع إلى حسن تعاونكم معي وأنا شاكر لكم، ملتمسًا منكم توخي الدقة في الإجابة لما لها من عظيم الأثر في الوصول إلى نتائج أكثر فائدة، كون الإجابات ستستخدم فقط للأغراض العلمية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،

الـبــاحـــــثة

أماني عبدالله الشاهين

الجزء الأول

المعلومات الشخصية

الرجاء وضع إشارة (√) بجانب الاختيار الذي تراه مناسباً لكل سؤال من الأسئلة التالية:-

معلومات تتعلق بمعبئ الاستبانة :

أ - نوع الجنس :-

1. (   ) ذكر.
2. (   ) انثى.

ب - المؤهل العلمي :-

1. (   ) دون البكالوريوس.
2. (   ) بكالوريوس.
3. (   ) دبلوم عال.
4. (   ) ماجستير.
5. (   ) دكتوراه.

ج–تخصص المؤهل العلمي:-

1. (   ) إدارة أعمال.
2. (   ) إقتصاد وتمويل.
3. (   ) محاسبة.
4. (   ) نظم معلومات.
5. (   ) أخرى ....

د - الخبرة العملية:-

1) (   ) اقل من (5) سنوات.
2) (   ) من (5) سنوات الى اقل من (10) سنة.
3) (   ) من (10) سنة الى اقل من (15) سنة.
4) (   ) من (15) سنة الى اقل من (20) سنة.
5) (   ) من (20) سنة فأكثر.

الجزء الثاني:

أسئلة وفقرات الإستبيان

الرجاء وضع إشارة (√) بجانب الاختيار الذي تراه مناسباً لكل سؤال من الأسئلة التالية:-

أولاً: قياس عوامل النجاح لتطبيق بوابة الحكومة الإلكترونية، وذلك بوضع إشارة (√) في المكان المناسب:

1: جودة المعلومات

البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
30. تتميز المعلومات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية للمستخدمين بالدقة					
31. تتميز المعلومات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية للمستخدمين بانها ذات علاقة بالمستخدم					
32. تتميز المعلومات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية للمستخدمين بأنها كافية					
33. تتسم المعلومات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية بالوضوح والشكل المطلوب من قبل المستخدم					
34. تتميز المعلومات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية بانها قابلة للفهم والتفسير					

2: جودة النظام.

البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
35. تتميز بوابة الحكومة الإلكترونية بسهولة الاستخدام					
36. تتميز بوابة الحكومة الالكترونية بسرعة الوصول الى المعلومات التي توفرها للمستخدمين					
37. تتميز واجهة بوابة الحكومة الإلكترونية بالجاذبية للاستخدام					
38. تتميز بوابة الحكومة الإلكترونية بالتناسق والترتيب في موضوعاتها					
39. تتميز بوابة الحكومة الإلكترونية بالمتعة في الاستخدام					
40. تتميز بوابة الحكومة الالكترونية بسهولة في التنقل بين موضوعاتها ونوافذها					

3: فعالية النظام.

البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
41. اعتقد ان بوابة الحكومة الالكترونية ذات فائدة عالية					
42. اعتقد بأن بوابة الحكومة الالكترونية تساعد على جمع المعلومات حول الخدمات الحكومية بسرعة .					
43. أعتقد بأن بوابة الحكومة الالكترونية تزيد من فاعلية المستخدم في البحث عن المعلومات المتعلقة بالخدمات الحكومية واستخدامها.					
44. إن استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية يعزز قدرة البحث لدى المستخدمين					
45. تساهم بوابة الحكومة الإلكترونية في تعزيز قدرة المستخدمين على استخدام الخدمات الحكومية على الإنترنت					

4: التأثير الإجتماعي.

البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
46. هناك تعاون في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية بين الموظفين ومنظمات الأعمال					
47. هناك تعاون في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية بين الموظفين والمواطنين					
48. تتيح بوابة الحكومة الإلكترونية للمستخدمين واصحاب الصلة تبادل الأفكار والأراء فيما بينهم					
49. تساهم بوابة الحكومة الإلكترونية في تأصيل روابط التعاون الوظيفي بين الموظفين انفسهم					
50. إن استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية يعزز الأثار الإجتماعية الإيجابية بالنسبة للمستخدمين					

ثانياً: قياس رضا مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية، وذلك بوضع إشارة (√) في المكان المناسب:

البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
51. رضا المحتوى: هناك رضا عن محتوى الخدمات الحكومية الإلكترونية					
52. رضا الواجهه: هناك رضا عن واجهة بوابة خدمات الحكومة الإلكترونية					
53. رضا السرعة: هناك رضا عن سرعة خدمات الحكومة الإلكترونية					
54. رضا الجودة: هناك رضا عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية					
55. رضا الأمن المعلوماتي: هناك رضا عن الأمن المعلوماتي لخدمات الحكومة الإلكترونية					

:ثالثاً: قياس قبول مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية، وذلك بوضع إشارة (√) في المكان المناسب

البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
56. الرغبة في الاستخدام: يوجد موقف إيجابي نحو استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية					
57. نوايا الاستخدام: هناك استخدام / نية بالإستخدام لخدمات الحكومة الإلكترونية					
58. تردد الاستخدام: هناك استخدام متكرر ودوري لخدمات الحكومة الإلكترونية					

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا،،،

ملحق (2)
قائمة بأسماء المحكمين

الدكتور سامر دحيات/ الجامعة الأردنية

الدكتور معتز الدبعي / الجامعة الأردنية

الدكتور رائد غرابات / الجامعة الأردنية

الدكتور عبدالحميد أخو رشيدة/ الجامعة الأردنية

ملحق (3)
التحليل الإحصائي

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	142	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	142	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	142	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	142	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	6

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	142	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	142	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	142	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	142	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	142	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	142	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	5

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	142	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	142	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	3

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	142	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	142	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.972	29

Frequencies

[DataSet0]

Statistics

		q1	q2	q3	q4
N	Valid	142	142	142	142
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

q1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	95	66.9	66.9	66.9
	2	47	33.1	33.1	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	19	13.4	13.4	13.4
	2	80	56.3	56.3	69.7
	3	14	9.9	9.9	79.6
	4	24	16.9	16.9	96.5
	5	5	3.5	3.5	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

q3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	17	12.0	12.0	12.0
	2	10	7.0	7.0	19.0
	3	67	47.2	47.2	66.2
	4	18	12.7	12.7	78.9
	5	30	21.1	21.1	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

q4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	17	12.0	12.0	12.0
	2	31	21.8	21.8	33.8
	3	40	28.2	28.2	62.0
	4	29	20.4	20.4	82.4
	5	25	17.6	17.6	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
A1	142	3.96	.771	.065
A2	142	3.98	.729	.061
A3	142	3.85	.878	.074
A4	142	3.90	.775	.065
A5	142	3.91	.816	.068
B1	142	4.07	.805	.068
B2	142	3.87	.877	.074
B3	142	3.85	.858	.072
B4	142	3.83	.842	.071
B5	142	3.77	.862	.072
B6	142	3.85	.869	.073
C1	142	4.14	.880	.074
C2	142	3.99	.911	.076
C3	142	4.02	.879	.074
C4	142	4.03	.883	.074
C5	142	3.96	.948	.080
D1	142	3.82	.894	.075
D2	142	3.66	.898	.075
D3	142	3.67	.873	.073
D4	142	3.82	.810	.068
D5	142	3.68	.786	.066
E1	142	3.69	.852	.072
E2	142	3.63	.888	.075
E3	142	3.66	.890	.075
E4	142	3.61	.907	.076
E5	142	3.68	.925	.078
F1	142	3.92	.821	.069
F2	142	3.93	.805	.068
F3	142	3.80	.880	.074
A	142	3.9183	.69247	.05811
B	142	3.8732	.71457	.05997
C	142	4.0296	.80985	.06796
D	142	3.7310	.73573	.06174
E	142	3.6535	.80562	.06761
F	142	3.8803	.78233	.06565

One-Sample Test

	Test Value = 3					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
A1	14.809	141	.000	.958	.83	1.09
A2	16.000	141	.000	.979	.86	1.10
A3	11.475	141	.000	.845	.70	.99
A4	13.866	141	.000	.901	.77	1.03
A5	13.272	141	.000	.908	.77	1.04
B1	15.852	141	.000	1.070	.94	1.20
B2	11.769	141	.000	.866	.72	1.01
B3	11.829	141	.000	.852	.71	.99
B4	11.762	141	.000	.831	.69	.97
B5	10.708	141	.000	.775	.63	.92
B6	11.582	141	.000	.845	.70	.99
C1	15.449	141	.000	1.141	.99	1.29
C2	12.990	141	.000	.993	.84	1.14
C3	13.844	141	.000	1.021	.88	1.17
C4	13.879	141	.000	1.028	.88	1.17
C5	12.122	141	.000	.965	.81	1.12
D1	10.987	141	.000	.824	.68	.97
D2	8.782	141	.000	.662	.51	.81
D3	9.133	141	.000	.669	.52	.81
D4	12.116	141	.000	.824	.69	.96
D5	10.250	141	.000	.676	.55	.81
E1	9.652	141	.000	.690	.55	.83
E2	8.409	141	.000	.627	.48	.77
E3	8.860	141	.000	.662	.51	.81
E4	7.960	141	.000	.606	.46	.76
E5	8.797	141	.000	.683	.53	.84
F1	13.292	141	.000	.915	.78	1.05
F2	13.766	141	.000	.930	.80	1.06
F3	10.781	141	.000	.796	.65	.94
A	15.803	141	.000	.91831	.8034	1.0332
B	14.562	141	.000	.87324	.7547	.9918
C	15.150	141	.000	1.02958	.8952	1.1639
D	11.839	141	.000	.73099	.6089	.8530
E	9.667	141	.000	.65352	.5199	.7872
F	13.408	141	.000	.88028	.7505	1.0101

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	D, C, A, B[a]	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693[a]	.481	.466	.57187

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41.495	4	10.374	31.721	.000[a]
	Residual	44.803	137	.327		
	Total	86.298	141			

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.575	.298		1.926	.056
	A	.280	.121	.248	2.303	.023
	B	.136	.130	.124	1.044	.298
	C	.208	.086	.216	2.426	.017
	D	.227	.093	.213	2.437	.016

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	A[a]	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.622[a]	.386	.382	.61504

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.339	1	33.339	88.135	.000[a]
	Residual	52.959	140	.378		
	Total	86.298	141			

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.129	.298		3.793	.000
	A	.702	.075	.622	9.388	.000

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	B[a]	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.620[a]	.384	.380	.61621

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.138	1	33.138	87.273	.000[a]
	Residual	53.160	140	.380		
	Total	86.298	141			

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.253	.286		4.379	.000
	B	.678	.073	.620	9.342	.000

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	C[a]	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.586[a]	.344	.339	.63607

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.657	1	29.657	73.304	.000[a]
	Residual	56.641	140	.405		
	Total	86.298	141			

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.598	.272		5.880	.000
	C	.566	.066	.586	8.562	.000

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	D[a]	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.581[a]	.338	.333	.63896

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.140	1	29.140	71.374	.000[a]
	Residual	57.158	140	.408		
	Total	86.298	141			

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.575	.278		5.663	.000
	D	.618	.073	.581	8.448	.000

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	D, C, A, B[a]	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800[a]	.640	.629	.49042

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58.563	4	14.641	60.873	.000[a]
	Residual	32.950	137	.241		
	Total	91.513	141			

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.232	.256		-.909	.365
	A	.621	.104	.534	5.960	.000
	B	-.034	.111	-.030	-.302	.763
	C	.074	.074	.074	1.004	.317
	D	.344	.080	.315	4.320	.000

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	A[a]	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757[a]	.573	.570	.52834

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	52.433	1	52.433	187.834	.000[a]
	Residual	39.080	140	.279		
	Total	91.513	141			

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.203	.256		.794	.429
	A	.881	.064	.757	13.705	.000

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	B[a]	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.668[a]	.446	.442	.60158

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.848	1	40.848	112.873	.000[a]
	Residual	50.665	140	.362		
	Total	91.513	141			

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.736	.279		2.636	.009
	B	.753	.071	.668	10.624	.000

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	C[a]	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.582[a]	.339	.334	.65749

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.992	1	30.992	71.692	.000[a]
	Residual	60.521	140	.432		
	Total	91.513	141			

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.321	.281		4.701	.000
	C	.579	.068	.582	8.467	.000

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	D[a]	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.676[a]	.457	.453	.59588

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41.802	1	41.802	117.727	.000[a]
	Residual	49.711	140	.355		
	Total	91.513	141			

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.892	.259		3.441	.001
	D	.740	.068	.676	10.850	.000

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	E[a]	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.744[a]	.553	.550	.52468

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47.758	1	47.758	173.487	.000[a]
	Residual	38.540	140	.275		
	Total	86.298	141			

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.241	.205		6.049	.000
	E	.722	.055	.744	13.171	.000

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	D, C, E, B, A[a]	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772[a]	.597	.582	.50585

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51.497	5	10.299	40.250	.000[a]
	Residual	34.801	136	.256		
	Total	86.298	141			

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.703	.265		2.655	.009
	E	.551	.088	.567	6.252	.000
	A	-.062	.121	-.055	-.517	.606
	B	.154	.115	.141	1.341	.182
	C	.167	.076	.173	2.198	.030
	D	.037	.088	.035	.420	.675

THE IMPACT OF E-GOVERNMENT PORTAL SUCCESS FACTORS ON E-GOVERNMENT PORTAL USERS ACCEPTANCE: INVESTIGATING THE MEDIATING ROLE OF USERS SATISFACTION

(THE CASE OF INCOME AND SALES DEPARTMENT)

By

Amani Abdullah Salem Al Shaheen

Supervisor

Dr. Reda Mostafa Al-Batoush

ABSTRACT

This study aimed to investigate the impact of e-government portal success factors (information quality, system quality, effectiveness, and social impact) on e-government portal users’ acceptance, with taking into account role of e-government portal users' satisfaction as a mediator factor, as an empirical study in Jordanian Income and Sales Tax Department.

Moreover, in order to the achievement of the objectives, the study proceeded to the use of descriptive analytical method, through the questionnaire as an appropriate tool to collect data. The current study used random sampling method for the distribution of the study tool (questionnaire), it distributed (196) questionnaire, and it also recovered per (72.5%) of what has been distributed to the employees in the Jordanian Income and Sales Tax Department.

As a conclusion, the study reached the following results:-

- There is the impact for e-government portal success factors (information quality, system quality, effectiveness, and social influence) on e-government portal users' acceptance.
- There is the impact for e-government portal success factors (information quality, system quality, effectiveness, and social influence) on e-government portal users' satisfaction.
- There is the impact for e-government portal users' satisfaction on e-government portal users' acceptance.
- E-government portal users' satisfaction is a mediating factor in the relationship between e-government portal success factors (information quality, system quality, effectiveness, and social influence) and e-government portal users' acceptance.

Finally, based on the results of the study, the current study recommended the need to encourage governments to adopt and implement e-government portal, and the need to increase the effectiveness of e-government portal and encourage users to use it.